# 15 KỸ NĂNG SINH TỒN TRONG CÔNG SỞ

DEBRA FINE



# 15 Kỹ Năng Sinh Tồn Trong Công Sở

# Lời cảm ơn

Xin cảm ơn các thành viên của Hiệp hội Diễn giả Hoa Kỳ, đặc biệt là các đồng nghiệp thuộc chi hội Colorado, đã luôn sát cánh và giúp đỡ tôi.

Tôi cũng muốn bày tỏ lòng biết ơn đối với Steve Tilliss – người chồng yêu dấu và nhẫn nại của tôi. Có những lúc anh phải kiềm chế bản thân mình để không yêu cầu tôi phải giải thích về việc tôi viết về những kĩ năng cũng như diễn thuyết về những hành vi giao tiếp cụ thể trong khi tôi lại không để tâm tới việc áp dụng vào thực tế như thế nào.

Cuối cùng, tôi xin dành lời cảm ơn sâu sắc tới các con vô cùng yêu dấu của tôi, Jared Fine Holst và Sarah Fine Holst – bởi vì chúng biết rằng Mẹ nói về diễn thuyết tốt hơn Mẹ thực hành nhiều.

# Lời nói đầu

Trong một ngày, chắc chắn bạn phải thảo luận với nhiều người, có thể bạn phải bắt đầu cuộc họp, chủ trì một cuộc đàm phán, va chạm với một đồng nghiệp, làm dịu lại không khí tranh luận của một tiểu ban, bán hàng hay hội ý với người khác để đưa ra một dự án mới. Có thể bạn có cuộc phỏng vấn, lâm vào tình huống khó xử với khách hàng hay giúp ai đó giải quyết chuyện xích mích. Hoặc bạn có thể đưa bọn trẻ đến trường, tham gia buổi họp phụ huynh hoặc ăn trưa với bọn trẻ.

Chúng ta có thể gọi những thảo luận này là "những cuộc trò chuyện", nhưng liệu bạn có thực sự trò chuyện không? Bạn có thực sự thu hút người khác vào cuộc trò chuyện không? Bạn có thể dành cả ngày để trò chuyện nhưng cuối cùng thì bạn đã giải quyết được vấn đề gì? Khi bạn phải đối mặt với những tranh chấp và bất đồng trong quá trình thực hiện một dự án thì tình trạng căng thẳng ngày càng tăng. Sự thật là hầu hết chúng ta đôi khi chẳng có cuộc trò chuyện ý nghĩa nào với người khác như đồng nghiệp, khách hàng hay thậm chí là gia đình và bạn bè.

Đối thoại dường như chỉ dừng lại ở việc tán gẫu về các vở kịch, những người nổi tiếng, chương trình ti vi đang thịnh hành, thể thao và thời trang. Thậm chí có thể coi một số cuộc đối thoại kiểu này chỉ là những cuộc trò chuyện. Tôi không hề có ý định bác bỏ tầm quan trọng của trò chuyện. Có rất nhiều trường hợp không có gì thích hợp hơn là trò chuyện, như khi bạn ngồi đợi khai mạc một cuộc họp, tìm hiểu một vị khách hàng hoặc một vị trưởng phòng ban nào đó hay khi xếp hàng. Trò chuyện rất quan trọng – nó giúp chúng ta xóa tan khoảng cách với người lạ và tìm hiểu thêm những người mình chưa có nhiều dịp tiếp xúc. Chuyện trò cũng giúp tạo lập sự tương đồng với những người mình gặp, tạo dựng quan hệ và sự liên kết cần thiết để gây dựng nền tảng cho đối thoại. Và khi thích hợp, trò chuyện cũng mở đường cho cuộc đối thoại trở nên thân mật hơn và tạo dựng nền tảng cho những mối quan hệ gần gũi, lâu bền. Thường thì điểm khởi đầu tốt đẹp (giống như món khai vị) sẽ khiến những cuộc đối thoại sâu sắc, có ý nghĩa hơn.

Nhưng điều gì xảy ra khi chúng ta – bạn, tôi và những người chúng ta nói chuyện hằng ngày – quá ngán món khai vị và chẳng còn bụng dạ nào để ăn món chính nữa?

Lúc này, tôi hi vọng bạn đã đọc cuốn The Fine Art of Small Talk của tôi và đã áp dụng những kĩ năng, kĩ xảo tôi đã đề cập đến trong sách cũng như hiểu được giá trị của việc phát triển các mối quan hệ, tạo dựng sự nghiệp và khuyến khích sự hòa hợp trong giao tiếp. Thế nên, nếu trò chuyện là món khai

vị thì chúng ta có thể gọi món ăn chính là Đối thoại. Đối thoại giúp chúng ta đạt được những mục tiêu trong giao tiếp. Khi chúng ta bị cuốn vào cuộc Đối thoại, chúng ta sẽ cố gắng thông báo, truyền đạt, chia sẻ phản hồi hoặc đưa ra ý kiến, nhận phản hồi, học hỏi điều gì đó, tránh mâu thuẫn, đề nghị điều gì hoặc khuyến khích hay động viên ai nghĩ hay làm gì.

Có vài điều bạn nên biết về Đối thoại – đó là… nó… rất… quan trọng. Và còn đôi chút khó khăn nữa. Đối thoại thường yêu cầu sự suy tư, tranh luận, tôn trọng và sự khéo léo trong giao tiếp với một hay nhiều người và những kĩ năng lắng nghe tốt cùng với sự kiên nhẫn. Đó là lý do vì sao nhiều người trong chúng ta lại hứng thú với trò chuyện và thường lảng tránh Đối thoại. Đôi khi chúng ta đưa ra những ý kiến vu vơ về những chủ đề vô thưởng vô phạt vì chúng ta hiểu những ý kiến đó chẳng chống lại mình hay vì chúng ta không muốn câu chuyện đi xa hơn. Chúng ta có thể e ngại cuộc đối thoại của mình không thích hợp hay bất tiện, hoặc chúng ta có thể lo lắng vì mình đã khiến câu chuyện trở nên quá nghiêm trọng.

Đôi lúc chúng ta né tránh Đối thoại để giữ khoảng cách an toàn với người khác và để có thể trò chuyện thoải mái về những gì chúng ta có thể đã hoặc chưa học được, những gì được hay chưa được dạy. Trên thực tế, có bốn lý do chính khiến chúng ta không muốn chuyển Trò chuyện (Small talk) thành Đối thoại (Big talk), đó là (1) thời điểm ấy chỉ thích hợp cho trò chuyện, (2) chúng ta là người sáng tạo ra thói quen trò chuyện, (3) chúng ta có thể phát hiện ra mình sai lầm đôi chút hoặc hoàn toàn, và (4) chúng ta lo sợ tiết lộ quá nhiều hoặc tiết lộ thông tin không thích hợp.

Đối thoại – là chìa khóa để bạn đạt được mọi yếu tố quan trọng trong nghề nghiệp và cuộc sống. Đối thoại là nơi bạn thể hiện khả năng thực hiện điều mình muốn và đạt được vị trí mình mong đợi trong thế giới này. Điều gì sẽ xảy ra khi bạn học được cách chuyển từ Trò chuyện thành Đối thoại? Nếu bạn có thể từ bỏ thói quen và cuốn vào những cuộc Đối thoại có ý nghĩa hơn thì sao? Nếu bạn làm chủ được những tình huống đối thoại khó xử và những ý kiến khác nhau bằng sự nhẹ nhàng và khéo léo? Nếu bạn có thể nhìn nhận đôi lúc mình sai hay ít nói nước đôi hơn mình muốn?

Trong cuốn 15 kỹ năng sinh tồn trong công sở (The Fine Art of the Big Talk), chúng ta sẽ thảo luận những câu hỏi để minh họa rõ ràng lợi ích cực kì to lớn của Đối thoại. Vì Nghệ thuật Đối thoại là một phần không thể thiếu của Nghệ thuật trò chuyện, chúng tôi cũng tạo ra con đường giúp bạn chuyển từ trò chuyện thành Đối thoại và làm sao để có một cuộc Đối thoại vào thời điểm và hoàn cảnh thích hợp. Những kĩ năng Trò chuyện và Đối thoại sẽ giúp bạn đạt được mục tiêu trong nghề nghiệp và cuộc sống, giúp bạn tạo ra và đi theo chính con đường do bạn thiết lập nên.

# PHẦN 1: XÂY DỰNG CÁC KĨ NĂNG ĐỐI THOẠI

# Chương 1: Tiếp cận kĩ năng đối thoại

Học cách chuyển từ Trò chuyện sang Đối thoại và nâng giao tiếp của bạn lên một tầm cao mới.

Hãy tưởng tượng bạn đang đi vào phòng hội nghị vài phút trước khi cuộc họp bắt đầu và thấy khách hàng của mình đã ngồi vào bàn. Bạn đi qua, mỉm cười, bắt tay và hỏi thăm vị khách đó. Không chỉ dừng lại ở cuộc trò chuyện với bạn trong chốc lát, vị khách ấy bắt đầu một cuộc thảo luận sâu hơn về những vấn đề kĩ thuật sẽ được đề cập đến trong cuộc họp.

Chắc chắn đã có lần bạn làm việc với ai đó – cấp trên, đồng nghiệp, hay khách hàng – họ bỏ qua trò chuyện phiếm mà bắt đầu đối thoại ngay. Chẳng có câu hỏi nào rằng bạn dạo này ra sao, công việc thế nào. Cũng chẳng có câu chuyện ngoài lề nào về sở thích, bạn bè, thể thao, phim ảnh hay kì nghỉ với gia đình. Hãy suy nghĩ xem những cuộc đối thoại như vậy làm bạn cảm thấy thế nào. Đôi khi mọi người quên (không biết hoặc chẳng quan tâm) rằng việc chuyện trò thường mở đầu cho Đối thoại. Cuộc nói chuyện đi ngay vào Đối thoại thường làm cho người nghe cảm thấy áp lực và căng thẳng. Có thể thấy người vào thẳng chuyện chính không muốn gây dựng một mối quan hệ giao tiếp hoặc không muốn tìm ra sự tương đồng để củng cố mối quan hệ lâu dài.

Đối thoại không phải là một đường đua cần đi tới đích. Khi lái xe, bạn không cần tăng tốc từ 0 lên 60 km/h trong vòng 5 giây. Việc trò chuyện giống như lúc bạn khởi động động cơ ô tô và từ từ đi ra khỏi khu vực lái xe. Trong khi Đối thoại lại giống quá trình lái xe trên đường hơn.

Khi nói chuyện với người khác, bạn thường đặt một mục tiêu cụ thể nào đó và cố gắng đạt được mục tiêu ấy. Có thể bạn đang tham dự một sự kiện lớn để gây dựng các mối quan hệ hoặc bạn đang thu thập thông tin để chuẩn bị một báo cáo. Tuy nhiên, bạn không thể đạt được mục tiêu nếu bạn không biết mình muốn gì và phải thực hiện điều đó ra sao.

Mục đích của đối thoại là gì?

Bạn có thể nói vòng vo với người khác về quan điểm của mình, nói át người khác rằng bạn không quan tâm tới ý kiến của họ, cãi lại bằng cách đáp trả đầy khiêu khích, lên giọng với ai đó qua cách nói rất hạ mình, nói mãi về một vấn đề nào đó đến từng chi tiết, nói khoác một tấc lên trời hay nói lí qua các lập luận.

Với rất nhiều kiểu nói như trên thì chúng ta cần phải phân biệt Đối thoại với những kiểu nói đó. Thực chất Đối thoại là một cuộc nói chuyện quan trọng. Đối thoại là một cuộc hội thoại khó khăn khi người ta không được thăng chức hoặc công việc mình kì vọng không như ý. Đó là những cuộc trao đổi, tìm hiểu sâu về kinh tế, chính trị, tôn giáo, văn hóa hay những khía cạnh khác hoặc những chủ đề có khả năng gây tranh cãi, hoặc tạo cơ hội để yêu cầu điều gì đó, bán được cái gì, khuyến khích ai, học được điều gì từ ai đó hay truyền đạt được cho người khác điều gì đó. Các doanh nhân có thể nhìn nhận Đối thoại là cuộc đàm phán về vụ sáp nhập trị giá nhiều triệu đôla. Các bậc phụ huynh lại coi Đối thoại là "cuộc trò chuyện" với con cái của họ về giới tính. Một cặp vợ chồng thì coi đây là cuộc bàn bạc về tình hình tài chính của cả gia đình hoặc việc nuôi dạy con cái.

Theo Giáo sư Ron Carter của trường Đại học Nottingham, Đối thoại nghĩa là thảo luận về những ý kiến trái ngược của chúng ta và chúng ta phải biết sàng lọc, mở rộng hoặc bổ sung so với những ý kiến ban đầu. Qua đó, chúng ta có thể định nghĩa Đối thoại là sự thể hiện những ý nghĩ hay cảm xúc bằng lời nói, sự trao đổi suy nghĩ hay ý kiến qua đàm thoại, một cuộc họp bàn hay đàm phán, một bài diễn thuyết để duy trì sự cân bằng giữa các bên tranh luận, hoặc là một phương tiện để tác động đến ai đó hoặc đạt được điều chúng ta mong muốn.

Với cách hiểu như vậy, cuốn 15 kỹ năng sinh tồn trong công sở (The Fine Art of the Big Talk) sẽ giúp bạn tăng khả năng nhận thức về ngôn ngữ, tiếp nhận các quy tắc giao tế hiệu quả và đạt được kĩ năng giao tiếp cần thiết để bạn tự tin và bình tĩnh trong mọi tình huống. Nếu bạn thực hiện theo những kĩ năng được giới thiệu trong sách, bạn sẽ học được cách làm theo những điều sau:

- ¾ Kiểm soát được mâu thuẫn bằng việc đáp lại chứ không phải cự lại.
- ¾ Định hình những thông điệp rõ ràng và mạch lạc.
- ¾ Đưa ra những thông điệp đi thẳng vào vấn đề.
- ¾ Định hướng cho những cuộc nói chuyện để kiểm soát và sử dụng thời gian cũng như các nguồn lực hiệu quả.
- ¾ Tham gia vào những cuộc trao đổi chuyện trò nơi công sở và nâng cao tính hiệu quả của nó.
- ¾ Lắng nghe để lấy thông tin và tạo ra cầu nối giao lưu để cuốn hút người khác cùng giải quyết rắc rối.
- ¾ Có được khả năng giải quyết những tình huống khó xử trong giao tiếp.
- ¾ Tạo ra được những thông điệp chứa đựng thông tin quan trọng để tăng ảnh hưởng và tạo dựng lòng tin.
- ¾ Tạo lập mối quan hệ và theo đuổi bằng các cam kết để củng cố các mối quan hệ ấy.
- ¾ Giữ liên lạc và phản hồi ý kiến trên tinh thần thẳng thắn, có tính xây

dựng và thân thiện.

- ¾ Đối thoại liên quan tới việc gây dựng những nhóm hội thoại, nó có thể khiến những mối quan hệ cả công việc lẫn riêng tư trở nên bền chặt hơn. Điểm bắt đầu của Đối thoại là điểm kết thúc của trò chuyện.

Bạn được gì khi trở thành người đối thoại giỏi?

“Trong xã hội, chẳng có người nào nói nhiều nếu họ biết mình thường xuyên hiểu nhầm người khác.”

- Johann Wolfgang Von Goethe

Bạn càng cố gắng để hiểu ý tưởng, cảm giác và mong muốn của người khác bao nhiêu thì người khác càng muốn hiểu và đánh giá cao về những ý tưởng, cảm giác và mong muốn của bạn bấy nhiêu. Có một cách dễ dàng hơn, đó là đảm bảo rằng tất cả những người tham gia đối thoại đều trong một nhóm và cùng hướng tới những mục đích giống nhau. Khi làm việc và sống chung với người khác, bạn càng cần phải thường xuyên Đối thoại. Nói cách khác, bạn càng ít tỏ ra quan tâm đến quan điểm của người khác thì chắc chắn họ cũng không quan tâm chia sẻ những mối bận tâm của bạn.

Khi trở thành người Đối thoại tốt hơn, bạn được nhiều hơn, ít lo lắng và căng thẳng hơn. Bạn được nhiều người kính trọng hơn, có sức ảnh hưởng tới người khác, tâm trí thanh thản và cảm thấy thoải mái ứng phó với những bất đồng mâu thuẫn. Bạn tạo ra nhiều mối giao thiệp hơn với người khác và tạo dựng được cuộc sống lành mạnh hơn cho chính mình.

Được kính trọng hơn. Giao tiếp hàng ngày phần lớn dựa trên sự bắt chước (ví dụ như tôi cao giọng thì anh cũng cao giọng; tôi cười, anh cũng cười). Điều này làm người ta thấy thoải mái hơn. Khi bạn tỏ thái độ thân ái và kính trọng hơn với người đối thoại với mình, như thế là bạn đã tác động đến họ để họ cũng có thái độ tương tự với mình.

Có sức ảnh hưởng lớn hơn tới người khác. Khi bạn chân thành và chú tâm, bạn chắc chắn thu hút người khác và đạt được sự đồng tâm nhất trí với mọi người. Bạn cũng chắc chắn hiểu mình muốn gì để sau này không phải hối tiếc.

Thoải mái hơn khi đối diện với bất đồng, mâu thuẫn. Mọi người đều có những tài năng khác nhau nên họ sẽ đạt được nhiều thành quả nếu biết cộng tác với nhau. Tuy nhiên, sống và làm việc với người khác luôn luôn làm nảy sinh nhiều trạng thái mâu thuẫn vì mỗi người có nhu cầu và quan điểm khác nhau. Khi bạn hiểu rõ điều gì diễn ra trong cuộc đối thoại thì bạn có thể trở thành người giải quyết rắc rối và kiểm soát mâu thuẫn trong nhóm. Học cách lắng nghe người khác có thể giúp bạn tăng khả năng có được cuộc đối thoại chân thành, đồng thời cũng giúp bạn nảy ra các giải pháp đáp ứng nhu cầu của mọi

người.

Tâm trí thanh thản hơn. Mọi hành động của bạn đối với người khác đều tác động trở lại tới đầu óc và cơ thể bạn, cho nên một thái độ ôn hòa và sáng tạo với người khác sẽ giảm bớt căng thẳng của chính bạn. Thậm chí trong trường hợp khó khăn nhất, bạn có thể học cách phản ứng bình tĩnh và tích cực.

Có mối quan hệ tốt hơn với người khác. Học cách trở thành người đối thoại tốt hơn sẽ giúp bạn khám phá hai câu hỏi lớn: “Điều gì đang diễn ra trong đầu tôi?” và “Điều gì đang diễn ra trong đầu bạn?” Ngày nay, người ta bị nhiều thứ làm sao nhãng và “cuốn đi” nên nhiều người thậm chí không hiểu nổi mình, chứ chưa nói tới hiểu được người khác. Lắng nghe có thể giúp bạn thực sự hiểu những gì người khác nói và một lần nữa đảm bảo với người đối thoại rằng bạn luôn tìm cách hiểu những gì họ đang trải qua. Đồng thời, bạn có thể đề nghị điều mình muốn rõ ràng và bình tĩnh hơn.

Có được cuộc sống lành mạnh hơn. Trong cuốn sách Tình yêu và sự sống sót (Love and Survival), Tiến sĩ Dean Ornish đã nêu ra nhiều kết quả nghiên cứu chứng minh những mối quan hệ tương hỗ giúp con người vượt qua những bệnh tật đe dọa cuộc sống. Xét ở mức độ nào đó, bạn đang sử dụng những kĩ năng giao tiếp hợp tác để cho và nhận được sự hỗ trợ về mặt cảm xúc nhiều hơn, và khi đó bạn sẽ tạo ra cho chính mình những cơ hội tuyệt vời để có được cuộc sống lâu dài và lành mạnh hơn.

Nghệ thuật đối thoại tích cực

Cuộc đối thoại mang tính xây dựng duy trì mối quan hệ tích cực giữa những người giao tiếp với nhau đồng thời giúp nhận diện khó khăn, đối mặt với thách thức, tìm kiếm các giải pháp và đánh giá kết quả. Nói cách khác, giao tiếp kém có thể làm nảy sinh khó khăn hoặc khiến vấn đề trở nên tồi tệ hơn.

Ví dụ như bạn khuyên bảo một nhân viên có thái độ tiêu cực, có mâu thuẫn cá nhân với đồng nghiệp hoặc làm việc không tốt. Nhân viên rất dễ lui vào thế thủ nên nhiều vị giám đốc có xu hướng lờ đi và tránh nhắc đến rắc rối ấy trước mặt mọi người. Những vị giám đốc khác có thể chọn cách tiếp cận dứt khoát, không chấp nhận hoặc không quan tâm đến cảm xúc hay mối bận tâm của nhân viên. Có thể dùng cách hay hơn để tiếp cận vấn đề một cách trực diện, chân thật và khéo léo, đó là làm theo những kĩ năng dưới đây.

Đối thoại nhằm giải quyết khúc mắc tập trung vào một vấn đề có thể giải quyết được chứ không phải người chịu trách nhiệm giải quyết vấn đề ấy. Nói cách khác, kiểu giao tiếp hướng vào cá nhân sẽ khiến người nghe thấy lo lắng và chú tâm vào việc đổ lỗi hơn là tìm cách tránh sai lầm hoặc giải quyết những vấn đề sẽ phát sinh trong tương lai. Ví dụ như vị chủ tịch một ủy ban có thể nói với một ủy viên rằng chủ đề của người đó “không nằm trong chương trình họp ngày hôm nay” chứ không nên phê bình trực tiếp rằng:

“Anh nói lạc đề rồi.” Hãy tĩnh tâm để suy nghĩ xem nếu bạn phải nghe lời nhận xét ấy thì bạn sẽ cảm thấy thế nào, đặc biệt câu nói ấy lại được phát ngôn từ sếp. Bạn không phải trau chuốt tất cả những điều mình nói nhưng hãy chú ý rằng việc tình cờ đổ lỗi cho người khác cũng làm nảy sinh mâu thuẫn không cần thiết.

Đối thoại tương hợp truyền tải đúng những điều người nói suy nghĩ và cảm nhận. Trong khi sự cẩn trọng được đề cao hơn sự vạch trần hoàn toàn trong một số tình huống chúng ta cũng có xu hướng nói thẳng thắn mang tính xây dựng, do đó cũng khuyến khích người nghe tin tưởng những gì chúng ta nói. Nói cách khác, giao tiếp không tương hợp có thể làm người nghe hiểu nhầm. Ví dụ như khi chúng ta nói không quan tâm đến vấn đề quan trọng nào đó trong khi chúng ta lại làm ngược lại, điều đó sẽ dẫn tới những rắc rối tiềm ẩn sau này.

Đối thoại có tính mô tả thể hiện những nhận định khách quan về vấn đề hơn là đánh giá chúng, trong khi giao tiếp có tính đánh giá lại thể hiện sự phán xét đối với người nghe, luôn đặt người nghe vào thế phòng thủ. Đây là một ví dụ rõ ràng về câu nói có tính đánh giá: “Anh đã bòn rút chuyến hàng cuối cùng.” Cách biểu đạt có tính mô tả hơn, cách nói có tính xây dựng hơn sẽ là: “Anh đã bỏ sót một thứ quan trọng trong chuyến hàng cuối cùng.”

Đối thoại hợp lý giúp người ta cảm thấy được thấu hiểu, được đánh giá cao và chấp nhận. Ngược lại, giao tiếp bất hợp lý làm người ta cảm thấy bị hiểu lầm, thấy mình thật vô dụng hay kém cỏi. Giao tiếp bất hợp lý là sự cầu toàn, máy móc, bảo thủ hay thờ ơ.

Chúng ta hãy nói về một vị giám đốc marketing đang khuyên một nhân viên liên quan tới việc xuất hàng chưa được tung ra chính thức. Để tự bảo vệ mình, nhân viên ấy sẽ nói: “Việc giới thiệu cứ kéo dài mãi, chính vì thế nên tôi nghĩ tốt hơn là cứ gửi mọi thứ đi ngay hơn là chờ cho đến việc giới thiệu hoàn tất. Tôi đã viết thư điện tử cho các đại diện bán hàng để bảo họ giám sát việc chuyển hàng.”

Nếu vị giám đốc marketing có những phản ứng như sau thì đó là sự giao tiếp bất hợp lý:

- ¾ “Hãy rút ngay lời anh nói lại. Anh phải biết là gửi hàng chưa hoàn thiện đi có thể gây ra nhiều rắc rối lắm đấy.” (kiểu cầu toàn)
- ¾ “Chúng ta chưa bao giờ chuyển đi những gói hàng chưa hoàn thiện.” (kiểu máy móc)
- ¾ “Tôi cho rằng anh nghĩ sai rồi.” (kiểu bảo thủ)

Giao tiếp bất hợp lý làm người nghe thấy mình như kẻ kém cỏi trong khi sự giao tiếp hợp lý lại thể hiện sự tôn trọng suy nghĩ và cảm giác của người

nghe. Giao tiếp hợp lý tập trung vào việc tìm ra điểm hòa hợp. Giám đốc marketing có thể nói: “Tôi đồng ý là việc xuất hàng cho kịp thời gian là ưu tiên hàng đầu. Tuy nhiên, chuyển hàng chưa hoàn thiện đi có thể gây ra nhiều rắc rối và phức tạp hơn so với việc chuyển hàng chậm. Hãy gọi cho các đại diện bán hàng, nói với họ là chúng ta chưa thuyết trình về sản phẩm.”

Đối thoại cụ thể làm người nghe hiểu rõ những điều họ cần. Nói cách khác, nhận xét toàn diện về rắc rối thường có vẻ quá rộng và mơ hồ, trình bày vấn đề sai và làm cho vấn đề trở nên quá nghiêm trọng khiến cho vấn đề không giải quyết được. Trong ví dụ trước, nếu vị giám đốc đó nói với nhân viên của mình: “Anh đã làm khó bộ phận bán hàng rồi,” thì người nhân viên đó có thể suy nghĩ tiêu cực: “Chỉ những thằng ngốc không đọc thư của mình mới thấy khó xử thôi.” Nói cách khác, nhận xét của vị giám đốc quá chung chung nên không thể hiểu chính xác tuyệt đối hay nhận được phản ứng tích cực. Nhận xét của vị giám đốc đó cũng không hướng dẫn nhân viên của mình cách cải thiện tình hình. Một nhận xét chi tiết hơn sẽ lí giải những gì vị giám đốc đó mong muốn: “Gửi hàng chưa hoàn thiện sẽ gây nhiều rắc rối hơn so với việc chuyển hàng đến muộn, nên lần sau đừng có gửi hàng chưa hoàn thiện đi.”

Đối thoại nghĩa là bạn phải cố gắng mới nói ra được về điều gì đó. Có những người có khả năng truyền đạt ý kiến của mình một cách rõ ràng và đầy thuyết phục nhưng lại lúng túng khi chia sẻ những cảm xúc của người khác hoặc gặp khó khăn trong việc thông báo những thông tin không tốt lành. Một ông chủ có thể tặng thưởng cho nhân viên có phản ánh về những vấn đề tiêu cực và không làm tổn hại tới đạo đức. Thế nhưng, có thể ông ta sẽ gặp khó khăn để giải quyết những va chạm cá nhân giữa các nhân viên của mình.

Đối thoại có trách nhiệm là khi chúng ta chịu trách nhiệm về lời nói của mình và thừa nhận chính chúng ta chứ không phải người khác là khởi nguồn của các ý tưởng được truyền đạt. Chúng ta “chối bỏ” sự giao tiếp khi nói nhận xét của mình với bên thứ ba. Vị giám đốc ở trên lẽ ra đã chối bỏ giao tiếp bằng cách nói: “Bộ phận bán hàng muốn tôi yêu cầu anh ngừng gửi sản phẩm chưa hoàn thiện đi.” Chúng ta sẽ tôn trọng những người có trách nhiệm với ý tưởng cũng như yêu cầu họ nêu ra.

Đối thoại là một công cụ quản lý tuyệt vời. Việc lắng nghe hai chiều hiệu quả là việc chủ động tiếp nhận thông tin được người nói chia sẻ và thể hiện rằng bạn đang lắng nghe và hứng thú, sau đó có phản hồi với người nói, cho họ biết mình đã tiếp nhận thông tin ấy.

# Chương 2: Thấu hiểu người nghe

Chủ động xác định và điều chỉnh giao tiếp với từng đối tượng người nghe – khách hàng, đối tác, đồng nghiệp, cấp trên, nhân viên và người thân trong gia đình. Cân nhắc xem người khác lắng nghe mình đến đâu, mình nên nói những gì và điều quan trọng hơn là tập trung tìm hiểu người nghe nhiều hơn.

Thật ngớ ngẩn khi nói về những kĩ thuật săn bắn với một nhóm các nhà hoạt động vì động vật hoặc thuyết trình về việc đan len tại một đại hội đấu vật. Thấu hiểu người nghe và tùy theo đó để điều chỉnh giao tiếp luôn là những nhiệm vụ phức tạp và đòi hỏi sự tinh tế.

Rất khó để có thể biết trước người sẽ nghe bạn nói chuyện trong thời gian tới là đối tượng nào. Bạn cần phải lường trước về quan điểm của một ai đó thậm chí trước cả khi bạn gặp người đó.

Mỗi đối tượng nghe - một cá nhân hay một nhóm người – mỗi khác. Họ có những tính cách, mong muốn, nhu cầu và đòi hỏi khác nhau. Nhưng tất cả bọn họ đều có một điểm chung đó là: họ muốn được lắng nghe. Đây chính là lý do cho việc đặt câu hỏi đúng đắn, lắng nghe cẩn thận và trả lời xác đáng. Bạn có thể làm theo một số nguyên tắc tiêu chuẩn dưới đây khi nói chuyện với những đối tượng khác nhau.

Nói chuyện với khách hàng

Nhìn chung, bạn trò chuyện với khách hàng để xây dựng, củng cố mối quan hệ đã có hoặc để bán sản phẩm nào đó. Vì cuộc nói chuyện với khách hàng có chủ đích nên càng hiểu họ thì bạn càng có cơ hội để đạt được mục đích của mình.

Cách tốt nhất để gây thiện cảm với khách hàng là thể hiện bản thân mình thật khiêm tốn, nhún nhường và cầu tiến nhưng vẫn lịch sự. Bạn hiểu rõ công việc của mình hơn khách hàng nên hãy làm cho khách hài lòng bằng cách đứng trên quan điểm của họ để giải thích các thông tin. Quan sát xem khách hàng có bối rối và hỏi họ xem có cần giải thích kĩ hơn không. Khi bàn về những chi tiết kĩ thuật với vị khách hàng không hiểu về kĩ thuật, cần quan tâm nhiều đến khách và thái độ của họ hơn là chăm chăm giải thích mã số, thuật ngữ hay hệ thống.

Khách hàng của bạn cần biết những gì và cách hiệu quả nhất để đảm bảo rằng họ hiểu điều ấy là gì? Hãy đặt ra những câu hỏi hợp lý. Tìm hiểu khách hàng và công việc của họ, phân tích những thông tin này khi thảo luận về sản phẩm hay dịch vụ của mình. Đưa đến cho khách hàng những thông tin xác thực và

đưa ra lý do vì sao họ cần quan tâm đến thông tin ấy. Sản phẩm của bạn có tăng hiệu quả và hiệu suất làm việc của khách hàng không? Dịch vụ của công ty bạn có đáng tin cậy và tiết kiệm chi phí hơn những sản phẩm của công ty đối thủ hay không? Càng hiểu nhu cầu thiết thực của khách hàng thì bạn càng có khả năng đạt được mục tiêu của mình.

Dịch vụ chăm sóc khách hàng nghĩa là mang đến cho khách hàng những gì họ muốn chứ không phải là những lời hứa suông. Hãy cố gắng thực hiện những điều dưới đây:

- ¾ Đưa ra những câu hỏi mở như “Tôi có thể giúp gì được cho anh?” để mở đầu cuộc trò chuyện theo hướng tích cực và để khách hàng có cơ hội cho bạn biết bạn có thể đạt được mục tiêu của mình bằng cách nào.
- ¾ Khách hàng tìm kiếm sản phẩm và dịch vụ để giải quyết một vấn đề nào đó nên nếu bạn làm được điều đó thì chắc chắn bạn có thể thành công.
- ¾ Thể hiện cam kết liên tục của mình với khách hàng qua việc cho họ thấy sự phát triển của công ty. Cho họ biết thời điểm họ có thể được phục vụ sản phẩm mới.
- ¾ Để gây dựng mối quan hệ tin cậy và sâu sắc, hãy hỏi xem khách hàng có thắc mắc nào không.

Tránh gây áp lực cho khách hàng. Thay vì nói “Chúng tôi không thể khắc phục sự cố này trong một tuần được” thì hãy đề nghị: “Tuần tới chúng tôi sẽ sửa cái máy này”. Thay vì nói “Đơn đặt hàng của quý khách sẽ bị chậm trễ” thì hãy nói: “Chúng tôi sẽ chuyển hàng theo yêu cầu của quý khách càng sớm càng tốt.”…

Tìm hiểu việc kinh doanh của khách hàng càng nhiều càng tốt và bạn sẽ có thêm lợi thế bán được sản phẩm hay phục vụ được vị khách đó.

Đối thoại với đối tác

Cuộc thương lượng với các đồng nghiệp – có thể cùng hay khác công ty – chắc chắn là một cuộc đối thoại. Cũng như khi tìm hiểu khách hàng, bạn cần hiểu càng nhiều điều liên quan đến cuộc thương lượng càng tốt. Khi luôn tâm niệm điều này, bạn sẽ nghĩ đến hai loại dữ liệu cần phải tập hợp là: thông tin liên quan đến nhiệm vụ và thông tin cơ bản.

Cần thu thập thông tin liên quan đến nhiệm vụ vì một mục đích cụ thể và chỉ liên quan đến vấn đề trước mắt. Ví dụ, nếu bạn đang thực hiện một kế hoạch kinh doanh thì bạn cần tìm hiểu những xu hướng của thị trường lao động trong phạm vi dự án để tìm những người có kĩ năng thích hợp.

Nếu thời gian là yếu tố có ý nghĩa thiết yếu thì chỉ cần thông tin liên quan đến

nhiệm vụ là đủ. Tuy nhiên, thường thì bạn cũng cần tìm hiểu những thông tin cơ bản khác để hiểu rõ hơn về những người liên quan, môi trường làm việc và cách làm việc của họ trước đây. Nếu bạn không có những thông tin này thì có thể có người sẽ đưa ra một thông tin bạn không biết để đánh bại luận điểm của bạn và vụ đàm phán sẽ bất thành.

Cần đánh giá vụ thỏa thuận và quyết định xem thời gian cho việc nghiên cứu là bao lâu. Nếu vụ thỏa thuận hứa hẹn đem lại những kết quả tốt thì bạn cần càng nhiều thông tin càng tốt. Để có được thông tin cần thiết, bạn hãy thường xuyên:

- ¾ Đọc một tờ báo hay website tin tức có độ tin cậy cao, chẳng hạn tờ The Economist.
- ¾ Đọc các tạp chí có liên quan tới ngành của mình để hiểu cách thức hoạt động của lĩnh vực đó.
- ¾ Phỏng vấn các chuyên gia trong lĩnh vực đó.
- ¾ Tìm hiểu đối tượng khách hàng đang được công ty phục vụ và tìm kiếm điểm tương đồng giữa những khách hàng này.
- ¾ Nghiên cứu mục tiêu và mục đích của công ty.
- ¾ Đọc những bài báo hay bản tin về công ty ấy xem mình phải đối mặt với vấn đề gì.
- ¾ Nếu bạn thực sự cần biết điều mà mình chưa tìm hiểu được thông qua nghiên cứu thì hãy hỏi.

Những cuộc đối thoại khó khăn

Khi thảo luận, mục tiêu của bạn là gì? Hãy nghĩ đến một mục tiêu hợp lý. Bạn có thể tin tưởng là bạn có những mục tiêu xác đáng như làm rõ vấn đề với một thành viên trong hội đồng quản trị hoặc củng cố mối quan hệ với đứa con sắp lên đại học của mình, và cần ý thức là lời nói của bạn không có vẻ phán xét hoặc không thể hiện thái độ kẻ cả. Bạn muốn khích lệ nhưng rốt cuộc lại thành khiển trách người khác. Có một số mục tiêu hữu ích hơn các mục tiêu khác. Thuyết phục bản thân tham gia vào một cuộc nói chuyện là một mục đích đáng khuyến khích. Bạn có thể cảm thấy sự coi thường, thờ ơ hoặc thiếu tôn trọng mặc dù cảm nhận đó có thể không phải là ý định của người đối thoại với bạn.

Định kiến của bạn đối với việc đối thoại khó khăn ảnh hưởng đến nhận thức của bạn về điều đó ra sao? Nếu bạn nghĩ việc nói chuyện sẽ cực kì khó khăn thì chắc chắn nó sẽ như thế. Nếu bạn tin dù kết quả thế nào thì vẫn có những điều tích cực trong đàm phán, chắc chắn sẽ như thế. Hãy kiểm nghiệm dự đoán của bạn và thay đổi thái độ để đạt được hiệu quả cao nhất.

Hãy cân nhắc về người đối thoại với bạn. Bạn nghĩ người đối thoại của mình

nhận thức vấn đề ra sao? Họ lo lắng, nghi ngờ và sợ hãi điều gì? Họ sẽ đưa ra giải pháp nào để giải quyết vấn đề?

Dưới đây là một số gợi ý để mở đầu cho những cuộc thảo luận khó khăn:

- ¾ “Có điều này tôi muốn nói với anh, đó là tôi hi vọng chúng ta sẽ hợp tác tốt hơn.”
- ¾ “Tôi muốn thảo luận với anh về…, nhưng trước tiên tôi muốn nghe suy nghĩ của anh đã.”
- ¾ “Anh có thời gian trò chuyện không? Tôi cần anh giúp đỡ trong chuyện vừa mới xảy ra.”
- ¾ “Tôi muốn bàn với anh về… Chúng ta có thể có những ý kiến khác nhau về cách tốt nhất để…”
- ¾ “Tôi muốn đi đến thống nhất về… Tôi thực sự muốn nghe ý kiến của anh về vấn đề này đồng thời cũng muốn chia sẻ ý kiến của tôi.”

Đối thoại với đồng nghiệp

Giao tiếp tốt nơi công sở là một cuộc đối thoại có tính cộng tác giữa hai hay nhiều người. Nói cách khác, nếu có tình trạng không hiểu ý khi giao tiếp đồng nghĩa với việc cả hai đều thất bại. Hãy tập trung vào cách bạn đối thoại để giải quyết vấn đề hơn là làm tình hình xấu đi bằng cách “chỉ tay năm ngón”.

Nếu bạn cần thảo luận một vấn đề với một đồng nghiệp thì hãy yêu cầu nói chuyện với người đó khi cả hai đều bình tĩnh. Khi bạn thảo luận đến rắc rối nào đó, hãy lựa chọn từ ngữ thật cẩn thận để đảm bảo truyền đạt thông tin rõ ràng và giảm bớt những chi tiết rườm rà không cần thiết. Đây chính là tình huống khiến những cách đối thoại như tôi đề cập trong Chương một trở nên có ý nghĩa. Đối thoại nhằm giải quyết khúc mắc, đối thoại có tính mô tả, đối thoại cụ thể, đối thoại hai chiều rất cần thiết để giao tiếp nơi công sở. Ngược lại, đối thoại mơ hồ, máy móc hay đổ lỗi cho nhau sẽ có thể gây những tác hại khôn lường.

Bạn hãy nói vừa đủ – không hơn, không kém. Đừng kết tội ai. Hãy thừa nhận điểm bạn không đồng ý đồng thời cũng nhấn mạnh những điểm bạn đồng ý. Gạt bỏ những câu nói đầy cảm xúc và làm việc dựa trên cơ sở đồng thuận sẽ giúp bạn đưa ra yêu cầu và có được những gì mình muốn một cách dễ dàng hơn.

Có lẽ điều quan trọng nhất là hãy giữ cho những cuộc nói chuyện thật riêng tư cũng như có thái độ tôn trọng và chân thành. Hãy nhớ rằng bạn phải làm việc với người này hàng ngày và có thể là đến ngày mai, tuần sau hay thậm chí tháng sau đồng nghiệp của bạn cũng không quên sự phản đối hay chỉ trích công khai của bạn đâu. Hãy chú ý đến đồng nghiệp để nhìn nhận thái độ không hay của họ và tránh xa những thái độ ấy. Điều quan trọng nhất là đừng

làm vấn đề xấu đi bằng cách kể lại cho người nọ người kia. Hãy để những người ngoài cuộc đứng “ngoài cuộc”. Nếu bạn cần nói về chuyện đó thì hãy kể cho những người ngoài công ty. Tập trung vào việc bạn muốn hoàn thành (mục tiêu ngắn hay dài hạn của mình) và từ đó xem cuộc chuyện trò nghiêm túc sẽ ra sao.

Đối thoại với cấp trên

Đối thoại với cấp trên nơi công sở có thể là sự đối đầu đầy cảm xúc. Có lẽ rất khó khi bạn nỗ lực hết sức để kiểm soát cảm xúc. Cao giọng hay khoát tay có thể là dấu hiệu của sự gây hấn nên hãy luôn giữ thái độ bình tĩnh.

Đề nghị với sếp là bạn muốn thảo luận một vấn đề thì sẽ nhẹ nhàng hơn so với việc nói là bạn cần bàn một vấn đề cực kì nghiêm trọng về cách quản lý của ông ta/bà ta. Thậm chí, nếu bạn trực tiếp phàn nàn hoặc chỉ trích sếp của mình một cách chính đáng đi nữa thì đó cũng vẫn là một thách thức với họ, nhất là khi bạn chỉ trích sếp trước mặt đồng nghiệp hay khách hàng.

Vì thế hãy luôn để những cuộc trò chuyện quan trọng với sếp phải bí mật, thảo luận mọi việc bằng những từ ngữ trung tính và lưu ý đến trách nhiệm của mỗi người trong từng sự việc chứ đừng cứ chăm chăm đổ lỗi cho sếp hay đồng nghiệp. Hãy luôn có thái độ tích cực và hành động như một cầu thủ trong một đội chơi ngay cả khi bạn không còn giữ được tâm lý như bình thường nữa.

Khi tiếp cận một vấn đề, thái độ của bạn nên nghiêng về việc tìm giải pháp hơn là phân tích rắc rối ấy. Ví dụ như bạn có thể nói “Thủ tục làm việc bằng điện thoại có vẻ như không hiệu quả lắm và tôi có một số ý kiến về vấn đề này để nâng cao hiệu suất làm việc. Chúng ta có thể lên lịch để thảo luận vấn đề này hay không?”

Nếu bạn bị chỉ trích trực tiếp thì ngay lập tức bạn sẽ lâm vào thế phòng thủ và điều này làm cho cuộc đối thoại thất bại. Hãy hít thật sâu, tĩnh tâm và tiếp tục lắng nghe. Khi sếp nói xong, hãy nhận trách nhiệm liên quan đến phần việc của mình và bắt đầu nghĩ đến giải pháp. Bạn có thể nói: “Vâng, tôi chỉ có ý nghĩ tránh cho khách hàng khỏi có ý tưởng sai hướng, nhưng tôi có thể thấy tôi đã không thực hiện được như mình mong muốn.” Nếu bạn có giải pháp cho vấn đề ấy thì hãy trình bày với sếp. Nếu bạn chưa nghĩ ra cách khắc phục vấn đề thì hãy hỏi xem sếp có ý kiến gì không, bởi lẽ ai cũng được lợi khi vấn đề đã được giải quyết xong. Bạn có thể nói: “Tôi thực sự muốn cải thiện quy trình làm việc này nhưng tôi không chắc đây có phải cách hay nhất không. Chúng ta có thể hội ý đưa ra giải pháp khả thi hay không?” Hãy thể hiện rằng bạn luôn sẵn sàng hợp tác trước khi bạn tự mình nghĩ ra cách giải quyết khả thi nhất.

Tuy nhiên, đừng khẳng định với sếp rằng bạn không thể làm được. Điều này

có thể đem lại hiệu ứng ngược. Hãy chân thật khi nói với sếp mình có thể làm những gì và đảm bảo thực hiện những điều bạn đã hứa.

Đối thoại với nhân viên

Nhân viên rất nhạy cảm với thái độ của những người quản lý hay giám sát viên. Cho nên, bạn hãy cực kì cẩn thận, đừng bao giờ ngắt lời nhân viên của mình, chắc chắn điều này sẽ tạo nên mâu thuẫn. Nếu bạn có cuộc nói chuyện rành mạch, rõ ràng với nhân viên của mình, nói về những giá trị và tiêu chuẩn của bạn thì họ có thể có quyết định tốt hơn và tránh được sai lầm. Luôn để họ tập trung vào các chủ đề ở văn phòng và các quyết định ảnh hưởng đến họ. Và trong khi việc gửi một bức thư điện tử dễ hơn trò chuyện trực diện thì những cuộc đối thoại cần phải diễn ra giữa hai người. Luôn giữ tâm trạng thật thoải mái. Sắp xếp thời gian để có cuộc họp và chuyện trò riêng để thể hiện mối quan tâm của mình với nhân viên.

Một trong những yếu tố quan trọng nhất mà một vị giám đốc có thể làm là đưa ra phản hồi chi tiết cho nhân viên. Bạn không thể mong chờ thái độ tích cực của nhân viên tiếp tục phản hồi ý kiến khi vấp phải thái độ tiêu cực của bạn trừ phi bạn nói ra những kì vọng của mình. Hãy nói với nhân viên của bạn chính xác những điều bạn muốn họ thực hiện cũng như bạn muốn họ làm điều đó vào thời điểm nào và như thế nào. Sau đó, bạn hãy lắng nghe xem họ phản ứng ra sao. Các nhân viên luôn sẵn sàng đoàn kết thực hiện công việc khi giám đốc dành thời gian lắng nghe họ.

Mở đầu và kết thúc cuộc trò chuyện khó khăn bằng một câu thật tích cực, sử dụng đại từ “chúng ta” thay vì dùng “anh”. Điều này sẽ giúp cuộc nói chuyện của bạn không có vẻ đổ lỗi và cũng nhấn mạnh thêm sự tôn trọng của bạn với nhân viên. Hãy đối thoại một cách hợp lý với nhân viên để tránh tạo áp lực cho họ khi nói chuyện với giám đốc hay cấp trên. Ví dụ như bạn có thể nói: “Tôi đánh giá cao nỗ lực của anh trong việc sắp xếp lại những danh sách thư tín phức tạp này. Tôi hiểu đây không phải là nhiệm vụ dễ dàng gì, nhưng tôi tin chúng ta cần phải xem lại cách theo dõi những danh sách này. Bây giờ anh có thể giúp tôi liên lạc kiểm lại toàn bộ những con số trong từng danh sách và báo cáo cho tôi hàng tuần không?”. So sánh với cách nói: “Anh chẳng theo dõi những danh sách này chính xác gì cả. Từ giờ trở đi phải kiểm tra liên tục nghe chưa.” Bạn sẽ cảm thấy ra sao khi người khác nói câu này với mình? Người nhân viên đó không chỉ bị mắng vì đã làm sai mà còn chẳng được hướng dẫn xem sẽ phải kiểm tra thường xuyên như thế nào và phải chuyển các số liệu đi đâu.

Phê bình ai đó làm điều gì không tốt không phải lúc nào cũng dễ dàng. Nêu ra thực trạng (“Sản lượng giảm và có vấn đề với…”), cùng với một thông điệp đầy cảm thông đối với phản ứng của nhân viên (“Đây chắc chắn không phải điều anh muốn nghe nhưng cần phải cải thiện và nên bắt đầu bằng…”). Hãy

thẳng thắn nhưng đừng gay gắt.

Cách duy nhất để trở thành người đối thoại tài ba khi nói chuyện với nhân viên là đặt mình vào tình huống dễ bị tổn thương của họ và nói như thể cho chính bản thân mình nghe vậy.

Dù bạn đối thoại với một khách hàng, cấp trên, một nhân viên hay một nhóm người thì cũng cần tìm hiểu từng đối tượng trong cuộc nói chuyện ấy. Ai là người làm chủ cuộc nói chuyện? Điều này tạo nên sự khác biệt trong cách bạn nói chuyện. Một khách hàng hay cấp trên là người làm chủ trong khi một nhân viên thì không. Hãy đặt mình vào vị trí của người khác, dù bạn có là người làm chủ hay không thì điều này cũng giúp bạn hiểu cuộc nói chuyện của mình.

# Chương 3: Làm chủ cuộc trò chuyện

Giữ cho cuộc nói chuyện đi đúng hướng và gắn nội dung cụ thể cho cuộc đối thoại.

Bạn từng tham gia bao nhiêu cuộc họp không đem lại kết quả gì? Nếu không có một chương trình hay không có ai kiểm soát thời gian dành cho từng chủ đề thì cuộc đối thoại sẽ đi chệch quỹ đạo. Trước khi bạn hiểu điều này thì cuộc họp đã kết thúc mà chỉ đạt được rất ít kết quả hoặc không giải quyết được chuyện gì cả. Những cuộc họp trực tiếp có thể thu được nhiều kết quả hơn so với những cuộc bàn thảo qua điện thoại hay e-mail, nhưng nếu không có mục đích rõ ràng thì những cuộc họp như vậy cũng chỉ lãng phí thời gian và tiền bạc mà thôi.

Giữ cho cuộc họp đúng hướng đồng nghĩa với việc đảm bảo cho cuộc họp đi đúng chương trình định sẵn mà vẫn cho phép phát huy những ý tưởng sáng tạo. Câu hỏi đặt ra cho bạn là: làm sao bạn có thể giữ được cách tiếp cận cân bằng và hoàn thành những mục tiêu công việc của mình?

Chủ trì cuộc họp

Yếu tố quan trọng nhất để một cuộc họp thành công là cần có chương trình làm việc. Để cuộc họp diễn ra suôn sẻ, hãy viết mục tiêu cho từng mục lên chương trình cuộc họp và cần ghi chú thêm nếu việc bàn thảo đó cần đi đến quyết định cuối cùng. Điều này giúp những người tham gia chú tâm vào những nhiệm vụ trước mắt. Ngược lại, có thể xảy ra tình trạng mọi người trình bày những vấn đề không liên quan khiến cuộc họp có thể đi lạc hướng và không trở lại vấn đề quan trọng cần bàn bạc nữa. Trước khi bắt đầu cuộc họp, hãy phát cho mọi người chương trình họp để họ chú ý đến những điều cần thảo luận và hỏi xem có ai muốn bổ sung vấn đề gì không. Điều này tránh để mọi người phát biểu những vấn đề không liên quan trong buổi họp.

Tuy nhiên, những mục trong chương trình họp có thể có những phần trùng nhau khiến cho một số người nêu vấn đề vào đầu chương trình. Nếu điều này xảy ra, bạn có thể nói: “Vâng, cảm ơn anh đã nêu ra vấn đề đó nhưng đề nghị anh dành phần đó bàn vào lúc thích hợp được không? Chúng ta sẽ đề cập đến phần đó khi sang mục số bảy.”

Cần dự tính xem mỗi chủ đề bàn bạc mất bao lâu và sau đó cộng thêm khoảng thời gian dành cho những thảo luận phát sinh. Thêm thời gian cho mỗi mục trong bản kế hoạch để quyết định xem cuộc họp sẽ kéo dài bao lâu. Bạn không cần chia thêm thời gian của chương trình họp cho những người tham dự nhưng cần ghi chú thông tin này vào để cuộc họp được tập trung. Tuy

nhiên, nếu những người khác muốn trình bày trong cuộc họp thì hãy cho họ biết họ có bao nhiêu thời gian.

Nếu bạn muốn đưa những mục quan trọng vào đầu chương trình họp thì hãy chú ý đừng để hai vấn đề khó khăn và mất nhiều thời gian liền nhau. Hãy khéo léo xen những mục dễ và ngắn hơn vào giữa để mọi người được thư giãn. Những mục ít quan trọng hơn có thể để đến cuối buổi họp nhưng nếu những mục này chưa giải quyết xong thì bạn nên đánh dấu ưu tiên cho buổi họp sau.

Tránh phục vụ ăn uống giữa giờ trong buổi họp vì mọi người sẽ uể oải sau khi ăn uống. Luôn ghi nhớ rằng mọi người muốn bạn điều hành cuộc họp một cách tập trung. Trách nhiệm của bạn là phải tổ chức cuộc họp hiệu quả. Điều này đòi hỏi bạn phải có nhận xét trực tiếp như: “Chúng ta đang đi lạc đề. Chúng ta cần làm theo chương trình cuộc họp để giải quyết những việc cần làm. Chúng ta cần bàn bạc vấn đề này nhưng cũng có thể để vấn đề này lại cho cuộc họp sau.”

Trước cuộc họp, bạn cần kiểm tra lại để đảm bảo tất cả đều ổn. Bạn không được để bất kỳ điều gì khiến bạn mất tập trung, chẳng hạn sự cắt quãng do một phút xao nhãng, khi soát lại xem còn gì thiếu sót. Nếu bạn phải dừng lại giữa chừng để nghe điện thoại hay làm gì đó cần kíp thì hãy trở lại cuộc họp càng nhanh càng tốt.

Khi cuộc họp bắt đầu, chỉ thay đổi thời gian đã định trong chương trình họp trong trường hợp cuộc họp rất hiệu quả và hoàn thành những mục tiêu đề ra. Khi cuộc thảo luận đi lạc hướng, hãy nhẹ nhàng nhắc nhở mọi người bàn vấn đề cần kíp, đặc biệt là khi cần đưa ra quyết định nào đó. Nếu ai đó nêu ra một vấn đề không có trong lịch họp thì hãy gợi ý thảo luận vấn đề ấy trong cuộc họp sau.

Sau cuộc họp, hãy đảm bảo ai cũng theo dõi được nội dung cuộc họp bằng cách gửi biên bản đến tất cả các thành viên tham gia. Nếu có những phần việc cụ thể chỉ định cho người nào đó thì phải đảm bảo là họ được giao nhiệm vụ bằng văn bản.

Ứng biến với những người chất vấn khi thuyết trình

Ứng biến với những người chất vấn khi thuyết trình Bạn sẽ làm gì nếu ai đó cứ cố tình làm gián đoạn bài diễn thuyết của mình? Vấn đề thường gặp nhất khi thuyết trình là cả chuỗi câu hỏi của khán giả. Cách tốt nhất để kiểm soát vấn đề này là thông báo trước với mọi người rằng bạn sẽ giải đáp thắc mắc của họ sau khi trình bày xong. Điều này giúp bạn đảm bảo khán giả theo dõi được thông tin bạn đưa ra và tránh lãng phí thời gian với những câu hỏi không liên quan hoặc sẽ được làm rõ trong phần trình bày của bạn. Nếu ai đó đưa ra một câu hỏi hay giơ tay trước khi kết thúc hãy lịch sự nhắc nhở người

đó chờ đến khi bạn trình bày xong mới nêu câu hỏi.

Tất nhiên, thậm chí nếu bạn dành phần đặt câu hỏi vào cuối bài thuyết trình thì ai đó vẫn có thể đưa ra những câu hỏi không liên quan. Khi điều này xảy ra, hãy lịch sự yêu cầu người hỏi giải thích xem câu hỏi đó liên quan đến chủ đề của bạn thế nào. Nếu câu hỏi vẫn không liên quan thì hãy yêu cầu người đó hỏi sau. Nếu người hỏi vẫn chưa chịu thôi với những câu hỏi lạc đề ấy thì hãy đề nghị gặp riêng người này sau buổi thuyết trình để bạn có thể tiếp tục thuyết trình vì lợi ích của những người khác.

Đôi khi có hai người vẫn nói chuyện trong khi bạn thuyết trình. Cách tốt nhất để xử trí sự xao nhãng này là vừa tiếp tục trình bày vừa đi về phía hai người đó, đồng thời nhìn thẳng về phía họ. Bạn không cần nhìn chằm chằm vào họ nhưng cuối cùng mọi người sẽ đổ dồn con mắt về phía họ và họ sẽ không nói chuyện nữa. Bạn có thể thực hiện điều này thật khéo léo để gửi đi một thông điệp rõ ràng nhưng nhẹ nhàng.

Nếu điện thoại của bạn reo trong khi bạn đang thuyết trình. Hãy bước ra chỗ khác sao cho khán giả vẫn tập trung vào bạn chứ không phải vào điện thoại. Nếu bạn có cơ hội chỉ vào hình minh họa phía sau bạn hoặc một hình chiếu thì hãy tận dụng cơ hội ấy. Điều này cũng sẽ đảm bảo khán giả vẫn hướng về phía bạn.

Giữ tập trung trong những cuộc phỏng vấn việc làm

Dù bạn là người phỏng vấn hay được phỏng vấn thì bạn cũng phải có trách nhiệm để cuộc phỏng vấn ấy không bị lạc đề. Nếu bạn là người phỏng vấn thì bạn cần đảm bảo hỏi tất cả những câu cần thiết để hiểu một cách toàn diện về tính cách, tiểu sử và kĩ năng của ứng viên. Trước đấy, cần chuẩn bị câu hỏi dành riêng cho từng người. Đặt ra những câu hỏi chung chung không chỉ làm cho người được hỏi nhàm chán mà những câu hỏi như vậy chưa chắc đem lại những thông tin cần thiết cho bạn. Xem qua bản sơ yếu lí lịch của ứng viên sẽ giúp bạn đặt được câu hỏi cụ thể và làm cho ứng viên cảm thấy bạn thực sự quan tâm đến họ. Khi bạn muốn thu hút những ứng viên xuất sắc nhất thì điều này cũng làm cho các ứng viên dễ dàng tiếp nhận yêu cầu của công ty bạn hơn nơi khác.

Nếu bạn là người được phỏng vấn, hãy đảm bảo mình có cơ hội thể hiện những thông tin quan trọng nhất về bản thân. Hãy nói đến những điều bạn không ghi trong sơ yếu lí lịch và thể hiện sự nhiệt tình của mình với công việc đó cũng như với cơ hội được làm việc cho công ty. Nếu bạn nói dài dòng thì cuộc phỏng vấn sẽ đi chệch hướng. Chuẩn bị càng kĩ càng tốt và ghi ra những câu trả lời cho câu hỏi bạn muốn được trả lời. Hỏi bạn bè xem trước đây họ đi phỏng vấn được hỏi những gì và coi câu trả lời của họ là điểm khởi đầu để mình lên danh sách những câu hỏi có nhiều khả năng được đưa ra.

Cả người phỏng vấn và người được phỏng vấn đều cần lắng nghe thật cẩn thận để luôn tập trung vào cuộc nói chuyện. Đôi khi, người phỏng vấn có một ngày không thoải mái và cảm thấy khó nói đúng trọng tâm được. Trong trường hợp này, khi bạn ở vị trí của người được phỏng vấn, bạn có thể tìm cách quay trở lại chủ đề chính của buổi phỏng vấn bằng cách nói đại loại như: "Tôi muốn đề cập đến một điều khác nữa là kinh nghiệm làm việc của mình ở Tập đoàn XYZ." Nếu bạn là người phỏng vấn thì trách nhiệm của bạn là phải hướng người được phỏng vấn đang nói lan man quay trở lại trọng tâm của vấn đề. Bạn có thể thực hiện điều này thật lịch thiệp bằng cách nói nhẹ nhàng: "Đó là một câu chuyện tuyệt vời nhưng tôi muốn mình chắc chắn nắm được mọi thông tin cần thiết về bản thân anh. Hãy cho tôi biết kinh nghiệm của anh khi làm điều phối viên dự án."

Để đi đúng trọng tâm của cuộc đối thoại, bạn cần tập trung nhưng công sức bạn bỏ ra sẽ được đền đáp xứng đáng. Bạn không chỉ hoàn thành mục tiêu của mình nhanh và hiệu quả hơn mà đó cũng là cách tốt nhất để tránh những mâu thuẫn không cần thiết. Khi cuộc đối thoại vượt quá giới hạn kiểm soát sẽ nảy sinh hiểu nhầm và lộn xộn. Làm việc có tổ chức và tập trung vào cuộc đối thoại là một trong những yếu tố quan trọng nhất để bạn có thể duy trì mối quan hệ kinh doanh tốt đẹp và thu được lợi nhuận bền vững.

# Chương 4: Im lặng là công cụ giao tiếp hiệu quả

Trong đàm phán, tại sao im lặng là vàng?

Một diễn giả được giới thiệu và ông ta tiến về phía sân khấu. Tràng vỗ tay kết thúc nhưng ông ta vẫn chưa nói gì. Ông ta đứng im lặng, đưa mắt nhìn mọi người trong khán phòng. Lúc này, mọi sự chú ý đổ dồn vào ông ta vì mọi người đang đoán lời nói đầu tiên của ông là gì. Đây chính là sức mạnh của sự im lặng.

Tận dụng khoảng lặng này, người diễn giả đã truyền được sức mạnh và sự tự tin của mình đến mọi người. Ông ta đã điều khiển cả khán phòng. Nhưng đó mới chỉ là một lợi thế của im lặng trong thuyết trình mà thôi. Im lặng có thể coi đó là công cụ cực kì hiệu quả trong tất cả các loại giao tiếp.

Vấn đề ở chỗ là hầu hết chúng ta đều cảm thấy lúng túng khi cuộc đối thoại rơi vào im lặng. Bạn phản ứng thế nào khi điều này xảy ra? Bạn có cố gắng xóa tan sự im lặng bằng cách nói bất cứ điều gì nảy ra trong đầu hay không? Bạn có ngọ nguậy trên ghế, hi vọng người khác sẽ nói điều gì đó… bất cứ điều gì hay không?

Tìm hiểu chính xác mình cảm thấy thế nào khi phải đối mặt với im lặng là một điều hữu ích. Bạn hãy yêu cầu ai đó cùng giữ im lặng với mình trong khoảng 20 giây. Điều này như kéo dài bất tận? Bạn có thể giữ bình tĩnh để không nhảy lên nói điều gì đó để phá tan sự im lặng hay không?

Việc tập cách đối phó với sự im lặng có thể hữu ích đấy, nhất là khi bạn thấy mình đang suy nghĩ vẩn vơ, mất tập trung. Hãy rèn luyện cho đến khi bạn cảm thấy hoàn toàn thoải mái với sự im lặng trong 40 giây. Đối với hầu hết mọi người, đây có vẻ là một quãng thời gian dài nhưng vì hầu hết thời gian im lặng giữa những cuộc đối thoại thường dưới 40 giây nên luyện tập thế này giúp bạn thích nghi với mọi hoàn cảnh. Nếu bạn đã sẵn sàng thì sự im lặng có thể là bạn chứ không phải kẻ thù của bạn đâu.

Cuộc họp đầu tiên

Thường thì có một khoảng lặng diễn ra ngay sau khi bạn được giới thiệu với người nào đó. Có thể các bạn phải đi bộ cùng nhau dọc đại sảnh từ khu vực lễ tân trước khi bước vào cuộc họp. Trong những lúc như thế, khi im lặng là điều bình thường thì bạn có cơ hội ngàn vàng để bắt đầu xây dựng mối quan hệ với người đi cùng mới quen này. Trò chuyện (small talk) là cách hay để

thiết lập mối quan hệ trước khi bạn tập trung vào mục đích của cuộc họp, tức là cuộc đối thoại (big talk). Tận dụng khoảng lặng để nhận xét về tình hình xây dựng, mối quan hệ với hàng xóm hay vấn đề nào đó thú vị (nhưng không gây tranh cãi) mà bạn đọc được trên báo. Hãy chắc chắn là bạn đưa ra câu hỏi yêu cầu người nghe phải trả lời chứ không chỉ là đồng ý hoặc không có phản ứng gì. Điều này sẽ làm cho cuộc đối thoại lại tiếp tục.

Luôn luôn thực hiện nỗ lực thứ hai nếu nỗ lực thứ nhất không hiệu quả. Bạn có thể tập trung vào một chủ đề không ai hứng thú. Đừng bối rối khi chỉ nhận được phản ứng yếu ớt từ người khác và hãy chuyển chủ đề cho cuộc nói chuyện.

Nghệ thuật đàm phán trong im lặng

Bạn vừa xem mấy bộ phim của diễn viên Al Pacino hay Robert De Niro. Người đàn ông đáng sợ nhất trong căn phòng chính là người có thể ngồi bất động lâu nhất trong khi những người khác bắt đầu ngọ nguậy. Bạn không nên tham gia một cuộc thi ngồi bất động như vậy nếu bạn không đủ tự tin, nhưng bạn cần chuẩn bị tinh thần khi có ai đó mời bạn chơi trò này.

Một cuộc thi ngồi bất động thường bắt đầu khi bạn hỏi người khác một câu hỏi nào đó và bạn phải đối mặt với sự im lặng ghê người. Một cuộc thi như thế không phải là nơi dành cho kẻ yếu tim và nếu có ai đó quyết định ngồi bất động vài chục giây để quan sát bạn ngọ nguậy thì bạn hiểu là bạn đang đối mặt với người muốn kiểm soát mình. Trong tình huống này, bạn có hai lựa chọn: phá tan sự im lặng hay cố gắng chiến thắng trong cuộc thi đó. Có thể việc cố gắng đánh bại người khác trong cuộc thi rất hấp dẫn nhưng có lẽ không phải lúc nào người thắng cuộc cũng được coi là người đáng nể nhất trong căn phòng. Hãy sử dụng sự im lặng để suy ngẫm thật khôn khéo về điều mình vừa thảo luận. Sau đó, hãy đưa ra nhận xét như “Sau khi suy nghĩ điều này sâu sắc hơn, tôi thực sự tin rằng sẽ có lợi cho chúng ta khi…” Câu này sẽ kết thúc cuộc chơi và cuộc trò chuyện quay trở lại quỹ đạo như cũ.

Một chiến thuật quan trọng khác nữa là nói chậm rãi. Làm được có thể sẽ khó khăn khi bạn phải đánh đổi nhiều điều nhưng cũng rất quan trọng khi bạn cần để nhiều khoảng lặng giữa những câu mình nói. Điều này tạo cơ hội để người khác nói xen vào, tỏ ý nhượng bộ và do đó bạn là người có lợi. Những khoảng lặng nhỏ này có thể giúp người nghe lấy lại cân bằng đủ để người đó đàm phán về điều nào đó trước khi bạn đặt câu hỏi. Ví dụ như đối tác của bạn có lẽ cũng đoán trước được những từ bạn đang nói chầm chậm có nghĩa là bạn đang e ngại điều gì đó. Lúc này người đó có thể nói: “Tất nhiên nếu các vị không thực hiện được điều này thì chúng ta có thể chuyển sang Kế hoạch B.” Nếu bạn im lặng sau khi ai đó hỏi điều gì thì người đó có thể sẽ cảm thấy không thoải mái vì phải tự trả lời câu hỏi mình vừa đặt ra ấy.

Khi bạn tạo ra những khoảng lặng trong một cuộc đàm phán thì sẽ có cơ hội được lắng nghe những điều hữu ích. Quan sát và lắng nghe người khác trong phòng họp nói có thể giúp bạn điều chỉnh phản ứng của mình dựa trên phản ứng của người khác. Nếu bạn cứ gấp gáp, không để một khoảng lặng cần thiết nào để nhìn nhận tình hình thì bạn có thể bỏ qua những gợi ý vô hình và hữu hình để giải quyết vấn đề đấy. Sự gấp gáp có thể sẽ làm bạn nói cạnh khóe ai đó trong khi nếu dành thời gian để thở và quan sát người khác thì bạn cũng có cơ hội trò chuyện và bàn bạc với mọi người. Nói chậm lại và tạo khoảng lặng thì bạn sẽ có thời gian hiểu người khác và quyết định lựa chọn từ ngữ và hành động cẩn thận nhất để đạt được mục tiêu của mình.

Im lặng có ảnh hưởng xấu tới bán hàng không?

Bạn có thể nghĩ khoảng lặng trong một cuộc gọi để bán hàng là sự khởi đầu của thất bại nhưng những người bán hàng hàng đầu lại luôn coi trọng phương châm ít hơn chính là nhiều hơn. Họ biết cách tận dụng khoảng lặng để đạt được điều kì diệu. Nếu bạn lúc nào cũng chỉ chăm chăm chú ý đến lời chào hàng thì bạn có thể bỏ qua những dấu hiệu cho thấy khách hàng tiềm năng đã có nhiều biểu hiện chấp nhận vụ mua bán. Nếu bạn bỏ lỡ cơ hội này thì thương vụ có thể nhanh chóng tan thành mây khói.

Khi bạn đặt câu hỏi khép lại đối thoại cho khách hàng tiềm năng của mình thì đồng nghĩa với việc bạn phải dừng cuộc trò chuyện ngay! Điều này đặc biệt chính xác vào thời điểm sau khi bạn nêu giá cả hoặc đề xuất một thỏa thuận. Khách hàng tiềm năng của bạn có thể muốn kết thúc câu chuyện hoặc sẽ từ chối thẳng thừng. Nhưng có thể đây cũng là lúc bạn cần lắng nghe. Có thể phải cần một khoảng lặng dài hơn để khách hàng tập trung suy nghĩ nhưng không được phép chen những vụ bán hàng khác vào, điều này chỉ càng làm cho khách hàng muốn từ chối bạn mà thôi. Nếu bạn đã thành thục và quen với 40 giây im lặng thì chẳng khó khăn gì khi chờ đợi một quyết định đâu.

Chắc chắn bạn không muốn phải miễn cưỡng đưa ra một chiết khấu không cần thiết. Đây là chiến thuật im lặng được một số khách hàng áp dụng để bạn đề nghị bán sản phẩm hoặc dịch vụ của bạn với giá rẻ hơn đấy. Đôi khi hãy thử thực hiện cách này. Ví dụ như có người đề nghị đưa cho bạn một khoản tiền để làm một việc gì đó, bạn hãy im lặng và xem người ta có tăng khoản tiền vừa đề nghị lên không.

Khi mở đầu một cuộc gọi để bán hàng, việc lắng nghe cũng là một yếu tố quan trọng. Hãy nghĩ xem bạn sẽ cảm thấy thế nào khi ai đó cứ tiếp tục thực hiện công việc của họ, không thèm đếm xỉa gì đến những điều bạn vừa nói. Nếu một vị khách cho rằng đó không phải là thời điểm thích hợp thì hãy nói một câu ca ngợi lợi ích quan trọng nhất của sản phẩm hay dịch vụ của mình và hỏi người đó lúc nào mình có thể sắp xếp thời gian thảo luận việc vừa nói đến. Khi tỏ ra nhạy cảm với yêu cầu của khách hàng, bạn có thể sẽ bán được

hàng cho người đó vào thời điểm nào đó.

Khi bạn đã thực hiện xong việc bán hàng và mọi người đều đã kí tên, bạn lại có cơ hội khác để tập im lặng. Hãy tỏ ra thân thiện, đừng đánh mất sự nồng nhiệt của mình. Hãy nói cảm ơn và ra về.

Hãy tận dụng thời gian trong một cuộc phỏng vấn

Năm giây im lặng trong một cuộc phỏng vấn lâu như một giờ, nhưng nếu bạn càng cảm thấy thoải mái với những khoảng lặng thì trông bạn càng tự tin. Khi người phỏng vấn hỏi bạn một câu, người đó cũng không mong bạn sẽ trả lời ngay lập tức. Một, hai giây suy nghĩ chứng tỏ bạn đang suy ngẫm về câu hỏi để trả lời một cách chân thành.

Một số người phỏng vấn coi khoảng lặng là một kĩ năng khéo léo để xem bạn kiểm soát căng thẳng ra sao. Nếu bạn trả lời quá nhanh thì có khả năng bạn sẽ bị nói dài dòng, dông dài cho đến khi phải nói những điều chẳng liên quan gì. Tình huống xấu nhất là khi bạn biết mình vô ý tiết lộ điều gì đó không có lợi về bản thân chỉ vì bạn bị khoảng lặng trong đối thoại làm run sợ.

Nếu người phỏng vấn hỏi bạn một câu và sau khi bạn trả lời có một khoảng lặng dài thì bạn có thể hỏi lại: "Anh có muốn biết gì thêm nữa không?" Câu này giúp bạn lấy lại thế chủ động. Điều này giống như trò quần vợt trong giao tiếp.

Nếu bạn muốn cảm thấy thoải mái trong lần phỏng vấn tiếp theo thì hãy đảm bảo chuẩn bị mọi thứ thật tốt. Bạn có biết chắc chắn người ta muốn hỏi mình về điều gì không? Đừng quên viết ra từng câu hỏi xuất hiện trong đầu và chuẩn bị câu trả lời thích hợp. Tuy nhiên, hãy chuẩn bị câu trả lời tương ứng với một khoảng thời gian thích hợp. Nếu câu trả lời của bạn quá ngắn thì có vẻ như bạn đang cố gắng che giấu điều gì đó. Nếu câu trả lời của bạn quá dài thì có vẻ như bạn đang hồi hộp. Hãy đặt thời gian để mỗi câu trả lời của bạn không nhiều hơn một hoặc hai phút.

Nếu bạn hết sức căng thẳng trong khoảng lặng đó thì dù bạn đang làm bất cứ điều gì cũng hãy nhớ hít thở và mỉm cười. Đừng cố nín thở trong khoảng lặng vì các cơ của bạn sẽ bắt đầu căng lên.

Những khoảng lặng cần thiết trong thuyết trình

Bạn có thể dễ dàng nhận ra một diễn giả nghiệp dư. Chất adrenaline làm họ vội vã trình bày ngay, đến mức chỉ kịp lấy hơi để nói. Khán giả cố gắng bắt nhịp nhưng cuối cùng cũng hoàn toàn chịu thua vị diễn giả ấy. Như thiên tài Mozart từng nói: "Khoảng lặng giữa những nốt nhạc cũng quan trọng như chính những nốt nhạc ấy." Nếu không có khoảng lặng trong âm nhạc thì cũng không có giai điệu. Diễn giả thành thục là người biết cách tận dụng khoảng lặng để sáng tạo ra một bản côngxéctô.

Vài giây im lặng trong một bài thuyết trình có thể đem lại hiệu quả vì một số lí do sau:

Khi bạn muốn nhấn mạnh điều gì, hãy dừng lại để nhấn mạnh điều bạn muốn nói. Ví dụ như bạn có thể đưa ra một thông tin đáng chú ý như “85% nhà cửa ở khu vực này quá đắt so với khả năng chi trả của 75% dân số.” Một khoảng lặng sau bài thuyết trình làm cho khán giả tập trung suy nghĩ về tầm quan trọng của bài thuyết trình ấy và sẽ khiến các con số gây ấn tượng sâu sắc hơn.

Nếu bạn nói điều gì đó gây cười thì hãy dành thời gian để khán giả cười đã!

Khi một thông tin phức tạp được đưa ra thì những khoảng lặng sẽ giúp khán giả tiếp thu được những điều bạn vừa nói.

Khi bạn đang thuyết trình, một khoảng lặng ngắn sẽ làm cho khán giả biết là bạn đang bắt đầu nói đến một điểm mới. Khoảng lặng này cũng cho họ thời gian để nghiền ngẫm những điều bạn vừa nói trước khi chuyển sang những thông tin khác.

Khi nào bạn nhận thấy sự hồi hộp lấn át bản thân mình thì hãy tìm một khoảng thời gian để tạm ngưng và giao tiếp bằng mắt với khán giả. Điều này sẽ giúp bạn cảm nhận rằng mình đang nói chuyện với một người chứ không phải với nhiều người. Nó cũng giúp bạn biết khán giả đang lắng nghe mình nói. Nếu không thì bạn có thể lựa chọn cách dừng hẳn lại bằng cách đưa ra tranh ảnh hoặc kể một câu chuyện để mọi người tập trung trở lại.

Sử dụng khoảng lặng hiệu quả là một kĩ năng giao tiếp tuyệt vời. Hãy quan sát những người thực hiện điều này thành thục và bạn sẽ học được nhiều điều đấy. Hãy học cách yên lặng để cảm thấy thoải mái hơn. Rồi bạn sẽ không còn cảm thấy căng thẳng, mỉm cười nhẹ nhàng với chính mình và tự tin trở lại.

# Chương 5: Nhận biết những dấu hiệu nguy hiểm

Nhận biết những dấu hiệu nguy hiểm trong đối thoại – sự căng thẳng, những biểu hiện trên nét mặt, ngôn ngữ cơ thể và những phản ứng với các chủ đề nhạy cảm.

Trong bộ phim Rounders, nhân vật của Matt Damon chơi bài với một ông trùm bài bạc do John Malkovich thủ vai. Matt quan sát từng chuyển động của John cho đến khi khám phá ra "mánh lới" của ông. Nhờ hiểu rõ ngôn ngữ cơ thể tài tình của John, Matt thắng được rất nhiều tiền. Cũng giống các nhân vật trong phim, những người chơi bài poker giỏi trên thế giới cũng biến việc nghiên cứu ngôn ngữ cơ thể thành một nghệ thuật. Đó là "cần câu cơm" của họ và cả của bạn nữa.

Theo các nhà tâm lí học, điều bạn nói chỉ ảnh hưởng 7% đến người khác mà thôi. 93% còn lại là cách bạn nói điều đó, gồm có ngôn ngữ cơ thể, nét mặt, cử chỉ và âm lượng giọng nói của bạn. Dù thông tin của bạn hay đến đâu mà bài thuyết trình của bạn kém hiệu quả thì bạn cũng không thành công được.

Có thể bạn đã nhận thấy vấn đề này khi quan sát người khác. Bạn có bao giờ cảm thấy không hiểu vì sao lại không tin tưởng người khác chưa? Ngôn ngữ cơ thể chính là "thủ phạm" đấy. Nếu bạn không hiểu nét mặt và ngôn ngữ cơ thể nói lên điều gì thì bạn đã mắc phải một số sai lầm trong đối thoại rồi. Khi bạn tìm hiểu ngôn ngữ cơ thể, bạn tự đặt cho mình những lợi ích nhất định trong tất cả các mối quan hệ với mọi người. Bạn có thể hiểu được người khác, biết được những động thái cơ bản của họ và biết họ có đang nói thật hay không cũng như bạn có khả năng biết rõ mình có đang thể hiện bản thân theo cách tốt nhất và bằng nguồn năng lượng thích hợp nhất hay không.

Tuy nhiên, đừng quên rằng ngôn ngữ cơ thể không phải luôn chính xác. Những biểu hiện thông thường thường thể hiện những cảm giác cụ thể của hầu hết mọi người, nhưng không có nghĩa là nó đúng với tất cả mọi người.

Thể hiện bản thân mình tốt nhất

Bạn chắc chắn không nhận thức được ngôn ngữ cơ thể của mình truyền đạt điều gì đến mọi người. Điều bạn không biết có thể làm tổn thương bạn vì bạn có thể tạo ra một hình ảnh đối lập với những gì mình muốn thể hiện. Nếu bạn muốn xuất hiện một cách tự tin, chân thành và chuyên nghiệp thì hãy thực hiện những bước này để mọi người cảm thấy thoải mái với bạn. Bạn có thể dùng máy quay ghi lại hình ảnh của mình để đánh giá ngôn ngữ cơ thể vô

thức của bản thân.

Giao tiếp bằng mắt. Thậm chí nếu bạn thấy không thoải mái khi nhìn thẳng vào mắt người khác thì hãy học cách làm điều đó. Hãy cẩn thận đừng nhìn chằm chằm vào người ta nhưng nhìn vào mắt người khác thể hiện sự tự tin vào bản thân mình và rằng bạn đang lắng nghe chăm chú vào cuộc nói chuyện. Khi bạn đang nói thì giao tiếp bằng mắt liên tục đồng nghĩa với việc bạn yêu cầu sự đồng tình từ người đó. Hãy khuyến khích mọi người cùng làm điều này, tiếp tục giao tiếp bằng mắt cho đến khi có người cắt ngang.

Bắt tay. Hãy bắt tay thật chặt nhưng tránh bị hiểu có ý khiêu khích. Nếu cái bắt tay của bạn quá ẻo lả, người ta có thể coi bạn là người không chắc chắn, thụ động, nhưng nếu bạn bắt tay chặt quá thì có vẻ như bạn đang muốn lấn át. Nếu bạn muốn thể hiện sự nồng ấm, hãy dùng tay kia đặt lên cái bắt tay của bạn với người kia.

Ngẩng cao đầu. Gật đầu liên tục thể hiện sự đồng tình và có những nét mặt phản ứng lại những điều mình đang nghe. Nghiêng đầu sang một bên thể hiện sự hứng thú trong khi rụt cổ lại có nghĩa là bạn đang nghi ngờ điều người kia nói. Nếu bạn muốn thể hiện thái độ trung lập thì hãy nhìn thẳng, ngồi nghiêm.

Làm theo hành động của người khác. Nếu đó là cuộc gặp giữa hai người thì hãy “bắt chước” biểu hiện của người đó. Mọi người đều cảm thấy thoải mái với những người thích họ nên bạn hãy lịch sự bắt chước điệu bộ, giọng nói và nét mặt của người khác, như thế sẽ khiến họ thấy thoải mái hơn. Tất nhiên bạn hãy làm điều này một cách khéo léo. Đừng thay đổi điệu bộ mỗi khi người khác thay đổi và đừng làm theo động tác của những người có vẻ không tự tin. Ngược lại, khi bạn thấy ai đó đang “bắt chước” điệu bộ và cử chỉ của mình thì có nghĩa là thương vụ bán hàng của bạn thành công hoặc bạn đạt được sự đồng thuận rồi đấy. Hãy tận dụng thời điểm đó để nói về điều bạn mong muốn. Hãy “bắt chước” người đối diện một cách hợp lí và quan trọng nhất là hãy đứng hoặc ngồi một cách thoải mái. Nếu không “bắt chước” chút nào cũng có thể thấy thoải mái, tất nhiên đó là khi bạn là một quý ông chuyện trò với một người phụ nữ, bạn sẽ không “bắt chước” điệu bộ của người đó. Nếu bạn là một phụ nữ chuyện trò với một người đàn ông thì bạn có thể không ngồi giống người kia được, đặc biệt là khi bạn diện một chiếc váy. Vắt chân là một cách hay đối với phụ nữ và một chân đặt trước chân kia một chút là cách hay nhất dành cho đàn ông.

Ngồi yên. Nếu mắt bạn đảo qua đảo lại, chân bạn đung đưa hay ngón tay gõ nhịp thì người khác sẽ có ấn tượng bạn đang nói dối hay chí ít là bạn chẳng thích thú gì với cuộc trò chuyện ấy cả. Nếu tay bạn hoạt động liên tục hoặc bấu chặt vào ghế thì nhìn bạn rất thiếu tự tin. Đừng ngọ quậy nhưng cũng đừng ngồi im như tượng. Hãy có một số cử chỉ nhưng ít thôi.

Nói to. Hãy đảm bảo những từ bạn nói chuẩn và phát âm thật chính xác. Tránh nói quá nhanh. Nếu bạn không chắc tốc độ nói của mình thế nào thì hãy ghi âm lại hoặc hỏi đồng nghiệp, bạn bè để có được nhận xét công bằng.

Quan sát dáng điệu của mình. Hãy giữ vai thẳng và không ngồi sụp xuống. Một dáng điệu tốt là dấu hiệu của sự tự tin.

Hãy sử dụng ngôn ngữ cơ thể. Bắt chéo chân là tốt nhưng bắt chéo tay hoặc cho tay vào túi lại thể hiện sự phòng thủ. Hãy để tay mình bình thường và thoải mái trong lòng mình hoặc trên bàn. Để tỏ ra tự tin, hãy đặt tay theo kiểu tháp chuông với các đầu ngón tay của hai tay chạm vào nhau. Mở lòng bàn tay trước mặt người khác thường xuyên khi thể hiện điều gì đó, nghiêng người về phía trước thể hiện sự thích thú và đặt lòng bàn tay vào ngực mình để thể hiện sự chân thành khi trình bày điều gì đó. Ngả người vào ghế với hai tay đặt ôm đầu có thể là một tư thế kiêu ngạo.

Tìm hiểu sự khác biệt về văn hóa

Tầm quan trọng của nét mặt được nói đến khi Jack Straw, nghị sĩ Hạ nghị viện Anh yêu cầu những người phụ nữ theo Đạo Hồi đến thăm văn phòng ông bỏ mạng che mặt khi nói chuyện với ông. Vài người cảm thấy yêu cầu đó là một sự xúc phạm nhưng ông Straw coi đó là sự cần thiết để giao tiếp một cách chân thành với phụ nữ.

Yêu cầu của Straw chỉ ra một điểm quan trọng liên quan tới ngôn ngữ cơ thể, điều đóng vai trò quan trọng trong giao tiếp. Chỉ ngón tay vào ai đó ở Thái Lan là một sự thô lỗ. Nếu bạn thực hành đối thoại với người từ các nền văn hóa khác nhau thì hãy dành thời gian để học phong tục ở đó, đấy là biểu hiện của sự tôn trọng. Mọi người có thể bỏ qua lỗi lầm của bạn nhưng người ta sẽ chấp nhận bạn nhanh hơn nếu bạn học những phép lịch sự ở quốc gia mình đặt chân đến. Ở Nhật Bản, gật đầu không có nghĩa là đồng ý. Nếu bạn có thương vụ ở nơi nào thì hãy tìm hiểu về ngôn ngữ cơ thể ở nơi đó để có những ứng xử thích hợp.

Đánh thức khán giả

Khi đang thuyết trình, dù tại bục thuyết trình bàn hội nghị hay văn phòng của đối tác, bạn cũng hãy theo dõi người nghe. Ngôn ngữ cơ thể của họ nói lên rất nhiều điều, cho biết bạn đang thuyết trình ra sao và bạn có cần làm điều gì đó để thu hút sự chú ý của họ hay không. Sau đây là một số dấu hiệu chứng tỏ khán giả hoặc khách hàng của bạn đang chán nản hoặc bối rối:

- ¾ Mắt của họ đang nhìn vào đâu đó chứ không để ý đến bạn.
- ¾ Tay và chân khoanh lại một cách phòng thủ hoặc thủ thế.
- ¾ Miệng mím chặt.
- ¾ Lông mày nhướn lên hoặc mắt liếc qua liếc lại.

- ¾ Ngón tay đưa lên vuốt tóc.

Nếu khán giả có một vài dấu hiệu trên thì việc bạn phóng đại ngôn ngữ cơ thể của chính mình không phải là giải pháp hay. Bạn có thể đi tới phía bên kia của sân khấu, thu hút ánh mắt của khán giả hoặc có thể cao giọng để tạo hiệu ứng kịch tính. Đây có lẽ là lúc hay nhất đề cập đến con số hoặc xu hướng nào đó làm ảnh hưởng đến khán giả của bạn, ví dụ như "65% khách hàng nói rằng họ không thích thư chào hàng trực tiếp. Nhưng, hỡi các quý ông và quý bà, đây chính là các phương pháp để chống lại rắc rối này!" Điều quan trọng nhất là phải đảm bảo giọng nói và nét mặt của bạn thật sinh động và bạn rất hào hứng với chủ đề của mình. Sau đó, cuốn hút khán giả tiếp tục chú tâm vào bài thuyết trình.

Ví dụ như nếu bài nói chuyện của bạn về các chiến thuật marketing qua Internet thì bạn có thể đề nghị khán giả nào từng dùng loại e-mail tự động trả lời giơ tay. Sau đó, hãy hỏi xem có bao nhiêu người trong số đó đã dùng loại thư tự động này thành công, có thể đề nghị một người trình bày ngắn gọn câu chuyện của mình. Một cách hay nhất để khuấy động khán giả là đặt câu hỏi.

Hãy thử thể hiện điều gì đó với khán giả như các hình chiếu với nhiều hình minh họa, biểu đồ hay tranh ảnh gì đó. Bất cứ điều gì thu hút cũng giúp bạn làm cho họ chú ý đến bài thuyết trình của mình. Đây có thể là các bí quyết để bạn bỏ túi dùng trong tình huống khán giả bắt đầu sao nhãng. Bạn được chuẩn bị tinh thần cho trường hợp xấu nhất có thể xảy ra và cứu vãn được bài thuyết trình của mình.

Khi mọi người có vẻ sao nhãng trong cuộc họp, bạn hãy hỏi ý kiến họ. Ví dụ như bạn có thể thảo luận một mục trong chương trình họp về nơi tổ chức buổi hội nghị sau. Bạn có thể không muốn nói với riêng một người trông có vẻ buồn chán hay buồn ngủ nhưng bạn có thể đi quanh căn phòng yêu cầu mọi người phát biểu ý kiến về nơi bạn có thể tổ chức hội nghị.

Trong một bài thuyết trình chỉ có hai người với nhau, câu hỏi của bạn cần cụ thể hơn để thu hút sự chú ý của người kia. Nếu bạn đang cung cấp các dịch vụ về công nghệ thông tin cho một khách hàng thì bạn có thể hỏi về những khó khăn công ty khách hàng tiềm năng phải đối mặt khi phải giữ liên lạc với nhân viên của mình lúc họ đang đi trên đường. Điều này giúp bạn dẫn dắt người nghe chú tâm vào công nghệ không dây. Nếu cảm thấy không thích hợp để đặt câu hỏi thì hãy lặp lại lợi ích quan trọng của sản phẩm hay dịch vụ của công ty bạn, ví dụ như nói rằng thuốc kháng sinh của công ty bạn giá thấp hơn so với công ty đối thủ.

Hạ nhiệt những vấn đề bức xúc

Ai cũng có "những vấn đề bức xúc" – những điều có thể làm người khác tổn

thương hoặc tức giận. Tuy nhiên, nếu bạn chú ý thì bạn có thể dập tắt mâu thuẫn trước khi nó bắt đầu.

Những dấu hiệu nguy hiểm chứng tỏ bạn đã động chạm đến một vấn đề gây bức xúc là gì? Bạn có thể đã từng trải qua điều này rồi hoặc bạn cũng có thể quan sát biểu hiện của người khác – răng nghiến lại, lông mày nhướn lên, cao giọng, mồ hôi túa ra, mắt ươn ướt hay mặt đỏ tía tai. Nếu bạn thấy giận dữ, hãy dừng một lát để bình tĩnh lại trước khi nói. Khi không thể kiềm chế được cảm xúc thì bạn có thể dễ dàng làm hỏng cả mối quan hệ làm ăn lẫn quan hệ tình cảm.

Khi bạn chạm trán với người tỏ thái độ hung tợn và giao tiếp đầy thù địch một cách cố tình hay vô ý, bạn hãy cố gắng bình tĩnh hết sức có thể. Nếu bạn để sự tức giận biểu lộ qua lời nói hoặc ngôn ngữ cơ thể thì cơn tức giận càng ngày càng bùng lên và sự tranh luận sẽ bùng nổ mà chẳng đi đến đâu cả. Đây là khởi đầu cho một thảm họa nên bạn cần phải kiềm chế, tránh không để cơn tức giận của người khác ảnh hưởng đến mình. Xu hướng tự nhiên của bạn là phản ứng theo kiểu cố gắng bảo vệ bản thân mình, nhưng hãy nhớ hít thở và tự nhủ rằng bạn sẽ tự vệ tốt hơn nếu bạn là người giữ được bình tĩnh.

Tuy nhiên, tránh rắc rối hoàn toàn cũng không phải là giải pháp. Điều này thường dẫn đến sự oán giận từ người khác và cả hai bên đều dễ tổn thương. Bạn cần giữ bình tĩnh nhưng phải là người thực hiện trước. Điều này yêu cầu sự tự giác để tránh phản ứng lại sự tấn công của người khác. Quan sát ngôn ngữ cơ thể của mình và cố gắng giãn cơ mặt càng nhiều càng tốt. Tránh mím môi hay khoanh tay, điều này chỉ làm tăng thêm cảm giác thù địch cho người kia mà thôi. Tiếp tục quan sát điều gì đang diễn ra bằng con mắt khách quan, công tâm hơn là cảm tính, thực sự lắng nghe điều người kia đang nói và đừng để cảm xúc đẩy bạn vào thế phòng thủ.

Xoa dịu cảm xúc bằng cách giữ bình tĩnh, gật đầu khi đồng ý và nghiêng đầu thể hiện bạn đang lắng nghe. Hãy giữ cơ thể thật thoải mái, mở lòng bàn tay khi thực hiện một cử chỉ nào đó. Khẽ xoay người là một cử chỉ nhẹ nhàng, thể hiện rằng không phải bạn đang đối mặt trực diện với người khác. Tránh lên giọng hoặc chỉ tay mà hãy luôn tự nhủ rằng chắc chắn người kia sẽ nghe bạn khi tình hình lắng dịu.

Đọc nét mặt của đối phương

Một số người có kĩ năng của một người chơi bài điêu luyện khi phát hiện ra sự lừa bịp. Thường thì khi một người nói dối, người đó sẽ ngay lập tức cảm thấy lo lắng bị phát hiện. Sau đây là những biểu hiện chứng tỏ một người đang nói dối, nhưng hãy lưu ý là họ có thể có những biểu hiện khác. Thay vì kết luận vội vàng, hãy xem xét những gợi ý sau để xem liệu người đó có đang cố tình lừa bạn hay không.

Mắt đảo qua đảo lại, từ nhìn bạn chằm chằm rồi chuyển sang nhấp nháy liên tục hoặc đảo khắp phòng. Nhìn sang phải trong khi nói chuyện với ai đó thể hiện sự không chân thành, trong khi liếc sang bên trái thường là dấu hiệu chứng tỏ người đó đang nói thật.

- ¾ Thở nặng nề hơn và mồ hôi túa ra.
- ¾ Giọng nói cao hơn hoặc trở nên đều đều. Người nói dối có thể cũng ngại ngần nói điều họ định nói ra.
- ¾ Cơ thể cứng đờ, mặt nhăn lại đặc biệt là trán và môi.
- ¾ Tay bắt đầu cựa quậy, xoa xoa vào nhau, gãi mũi hay đưa tay lên che miệng. Lòng bàn tay úp xuống hoặc che đi hoàn toàn.
- ¾ Giấy tờ, cốc chén hay những đồ vật khác có thể bị đặt giữa kẻ nói dối và những người khác như một thứ rào cản vô thức.
- ¾ Kẻ nối dối đột nhiên nghiêm lại, chờ đợi xem bạn có tin lời nói dối đó hay không.

Bạn sẽ làm gì nếu nghi ngờ ai đó nói dối? Hãy chuyển sang câu chuyện khác càng nhanh càng tốt và quan sát phản ứng của người có vẻ như vừa nói dối kia. Người đó có thở phào hay có muốn quay lại câu chuyện vừa xong không? Kẻ nói dối thường rất thoải mái khi chuyển sang câu chuyện khác trong khi người nói thật lại muốn hướng bạn về câu chuyện ban đầu.

Yếu tố hữu hiệu nhất để đánh giá xem ai đó đang nói dối hay đang nỗ lực bán hàng chính là ngôn ngữ cơ thể và bạn có thể học được nó để đối thoại thành công. Bạn có thể sử dụng yếu tố này trong từng khía cạnh của cuộc sống, từ các cuộc phỏng vấn tới cuộc họp quan trọng hay những vấn đề lớn trong cuộc đời.

# Chương 6: Nhận biết nguyên nhân mâu thuẫn

Nhận biết nguyên nhân tiềm tàng của mâu thuẫn và sẵn sàng giải quyết tất cả những điều đó.

Mâu thuẫn là điều không tránh được nhưng có một điều chắc chắn là: bạn càng có khả năng hiểu ngôn ngữ cơ thể, cuộc đối thoại của bạn càng thành công thì bạn càng có nhiều cơ hội dập tắt mâu thuẫn. Nếu bạn luôn muốn nhận biết dấu hiệu rắc rối thì bạn có thể dập tắt rắc rối ấy trước khi nó thực sự "rắc rối".

Dù làm bất cứ điều gì bạn cũng đừng phớt lờ mâu thuẫn. Mâu thuẫn nếu không được giải quyết triệt để sẽ làm cho vấn đề trầm trọng hơn. Và một lần nữa, trò chuyện chính là chìa khóa giải quyết vấn đề. Điều này đúng trong một doanh nghiệp cũng như một cuộc hôn nhân. Quan trọng nhất là sự thất bại trong giao tiếp thường là nguyên nhân của mâu thuẫn ngay từ đầu.

Dù bạn không bao giờ tránh hẳn được mâu thuẫn nhưng có những cách phòng ngừa để vấn đề không trở nên rắc rối hơn. Đối với mỗi tình huống, hãy chắc chắn rằng mọi thứ đều được giải quyết ổn thỏa. Đừng dự đoán suy nghĩ của người khác.

Sau đây là một số hướng dẫn để tránh thất bại trong giao tiếp mà hậu quả là thường xảy ra mâu thuẫn:

- ¾ Đảm bảo cung cấp đầy đủ thông tin cho những người có liên quan.
- ¾ Xác định mục tiêu chung của tất cả các dự án, cách giải quyết, chương trình đồng thời xác định rõ vai trò của từng người cũng như dự đoán vai trò của những người liên quan.
- ¾ Suy nghĩ kĩ càng về tính cách của từng người được chỉ định cho từng nhiệm vụ cụ thể. Tính cách của họ có thích hợp với vai trò họ đảm nhiệm hay không? Tính cách nào phù hợp nhất để mọi người làm việc cùng nhau?
- ¾ Suy ngẫm về cách giải quyết những vấn đề có khả năng phát sinh.
- ¾ Cố gắng có giải pháp phù hợp cho từng vấn đề. Hỏi những người liên quan để đưa ra chiến thuật mới, tìm hiểu điều gì đang diễn ra. Đưa ra một mốc thời gian cụ thể và đề nghị mọi người hợp tác với nhau trong cuộc thử nghiệm này. Sẽ dễ dàng hơn nếu thuyết phục mọi người rằng đó chỉ là một khoảng thời gian thử nghiệm thôi. Sau đó, đề nghị mọi người đưa ra phản hồi. Những người đã từng có mâu thuẫn có thể sẽ bắt đầu

làm việc với nhau vì mục đích chung.

Mâu thuẫn trong công việc

Khi hai nhân viên có rắc rối với nhau, họ có thể coi bạn là người tư vấn. Trong những trường hợp thế này, bạn càng bình tĩnh, công tâm thì bạn càng có khả năng xoa dịu tình hình.

Đầu tiên phỏng vấn từng người một để hiểu ngọn ngành từng mâu thuẫn. Lắng nghe họ một cách chăm chú với sự tôn trọng, đồng cảm và không cắt ngang lời, để họ bộc bạch nếu cần thiết. Khi mỗi người cảm nhận người khác lắng nghe mình, họ sẽ thấy khuây khỏa. Đề nghị từng người giãi bày nguyện vọng của họ và cảm giác của họ khi thấy sự bất công ra sao. Bạn cũng có thể yêu cầu họ nói cho bạn nghe định nghĩa "công bằng" là gì và nhận biết sự khác biệt giữa hai người đó. Phải hiểu rằng hai bên cảm nhận một tình huống khác nhau và không thể coi cảm nhận của bên nào là đúng hơn.

Khi có cuộc gặp gỡ riêng với từng bên, bạn hãy khuyến khích mọi người thể hiện cảm xúc của mình. Nếu bạn có thể xác định sự dễ tổn thương hay nỗi sợ hãi do cơn giận dữ chế ngự thì có thể bạn sẽ xua tan được thế phòng thủ của họ và quay trở lại vấn đề chính được. Tuy nhiên, bạn cũng chú ý đừng làm người khác xấu hổ hoặc bóc mẽ người ta.

Vào thời điểm và khi cần thiết tổ chức một cuộc họp giữa hai bên, hãy nói rõ vị trí của từng người một cách khách quan, không nên buộc tội bên nào cả. Ví dụ, bạn có thể nói: "Joe, tôi hiểu anh cảm thấy mình chưa được hỗ trợ đầy đủ để hoàn thành nhiệm vụ. Có phải vậy không?" Với bên kia, bạn có thể nói: "Allison, tôi hiểu chị cảm thấy mình đã "lấn sân" của Joe khi đề nghị giúp đỡ trong khi Joe không có ý kiến gì. Ý tôi vậy có sai không?" Thường thì nếu bạn nói rõ vị thế của từng người một cách bình tĩnh và đơn giản, không đổ lỗi cho ai thì bạn có thể tìm được giải pháp cho vấn đề. Bạn đang đóng vai trò một người truyền tin trong trường hợp có rắc rối trong giao tiếp. Lúc này cần một bên thứ ba khách quan đứng ra để giải quyết hiểu lầm.

Hãy yêu cầu từng người suy nghĩ xem có thể cải thiện tình hình theo chiều hướng nào thậm chí xem người này có nghĩ đó là lỗi của người kia hay không. Cố gắng xác định xem có thể tìm được những mục tiêu chung nào giữa hai bên không và hướng sự tập trung giải quyết vấn đề trước mắt chứ không phải "chỉnh" người này hoặc người kia. Hãy tập trung vào vấn đề chứ không phải hướng vào người gây ra rắc rối. Cố gắng để hai bên làm việc cùng nhau.

Khi hai nhân viên chỉ đơn giản là không ưa nhau mà phải làm việc cùng nhau, bạn hãy dành thời gian cùng họ thảo luận phương pháp giúp mỗi người tập trung vào mục tiêu chung của mình hơn là chú ý đến sự khác biệt trong tính

cách. Hãy yêu cầu họ nghĩ ra các cách giúp bỏ qua mọi rắc rối, làm việc cùng nhau. Có lẽ họ có thể “đồng ý không tranh chấp” và tránh gây rắc rối cho nhau.

Đàm phán đòi hỏi kĩ năng đối thoại thành thạo nhất

Trước khi bạn ngồi xuống bàn đàm phán với ai đó – là một đối tác kinh doanh hay một thành viên trong gia đình – bạn cần tự hỏi một câu rất quan trọng: “Mình cần đạt được điều gì?” Nếu bạn không bao giờ muốn làm việc cùng với những người này nữa thì bạn có thể từ chối, ghi vào chương trình họp càng rõ càng tốt để đạt được mục tiêu của mình. Tuy nhiên, khi bạn vẫn phải tiếp tục làm việc cùng những người có liên quan thì đàm phán trở thành nghệ thuật đòi hỏi sự khéo léo.

Tất nhiên, sự khéo léo không có nghĩa là bạn phải cố gắng lừa phỉnh người khác. Ngoại giao chân thành và công bằng là yếu tố cần thiết để giải quyết vấn đề - ngay cả trong hoặc sau khi giải quyết vấn đề đó. Hay nói cách khác đó chính là đối thoại. Cả hai bên đều cần thắng thế ở một vài điểm và nhượng bộ ở một vài điểm để duy trì mối quan hệ. Thỏa hiệp cần thiết đặc biệt đối với cả hai bên nếu không kết quả cuối cùng sẽ là sự đổ vỡ lòng tin và mối quan hệ bất hòa.

Cố gắng đạt đến sự đồng thuận thực sự chỉ củng cố chứ không thể làm mối quan hệ xấu đi. Bây giờ chính là lúc thực sự cần đến đối thoại, nhưng không khó như bạn tưởng đâu. Bạn chỉ cần tìm hiểu căn bản sự việc trước khi bắt đầu buổi trò chuyện. Nếu bạn dành thời gian suy nghĩ về tất cả các khía cạnh khác nhau của tình huống thì bạn sẽ có được lợi thế và có khả năng đoán trước được rắc rối trước khi nó phát sinh.

Nếu có sự bất đồng nào đó thì bạn nên chuẩn bị thật kĩ càng trước cuộc họp. Điều này giúp bạn hiểu rõ vai trò của mình cũng như hiểu rõ vai trò của đối phương. Sử dụng bảng sau để tự đặt những câu hỏi chính xác.

Bảng ghi chép dành cho đàm phán

1. Rắc rối là gì? Tầm quan trọng của việc bạn và đối phương đi đến thỏa thuận?

---

2. Bạn và đối phương sẵn sàng thống nhất với nhau theo những cách nào? Hãy cân nhắc mở đầu cuộc họp của bạn bằng cách nhắc đi nhắc lại những điểm này để bày tỏ thiện chí.

---

3. Trong tình huống này bạn muốn gì?

---

4. Bạn tin rằng đối phương muốn điều gì trong trường hợp này?

---

5. Bạn có thể đem lại cho đối phương điều gì như một sự trao đổi để có được nhiều hơn những gì mình mong muốn?

---

6. Bạn có thể đòi hỏi đối phương điều gì giống như một sự trao đổi để đem lại điều bên đó mong muốn?

---

7. Bạn đã được chuẩn bị những gì để cho đi và bạn được chuẩn bị những cách nào để thỏa hiệp?

---

8. Theo bạn thì điều gì là không thể đàm phán được?

---

9. Sự không thành thật trong mối quan hệ của bạn với đối phương nằm ở đâu? Ai là người kiểm soát điều này?

---

10. Liệu mối quan hệ trước đây của bạn với người này có ảnh hưởng đến khả năng bạn đạt được đồng thuận hay không? Có những tính cách hay vấn đề nào đó trước đây chưa thỏa đáng mà lại ảnh hưởng đến công việc hiện nay hay không?

---

11. Nếu trước đây có điều gì đó không hay thì bạn có thể áp dụng chiến thuật nào để làm những vấn đề này bớt nghiêm trọng và không làm ảnh hưởng đến cuộc đàm phán tại thời điểm này không?

---

12. Nếu không thể đi đến thỏa thuận, bạn sẽ phải chịu hậu quả gì về cá nhân và công việc?

---

13. Nếu không đi đến thống nhất thì có cách thay thế hoặc lựa chọn nào để giải quyết vấn đề này không?

---

14. Còn người nào khác trong công ty của bạn muốn giải quyết vấn đề hay không? Nếu có thì mong muốn của họ là gì? Họ sẽ chịu ảnh hưởng gì nếu

không đi đến thống nhất?

---

Tránh đề cập đến việc riêng của mình khi đang đàm phán và cố gắng để người khác cũng làm vậy. Khi xảy ra hiểu lầm rằng thỏa thuận không đạt được là do ảnh hưởng của việc riêng, đối thoại thực sự là vấn đề lớn. Tránh đổ lỗi cho người khác ngay cả khi trong cuộc họp có người làm như vậy. Bạn cần vận dụng kĩ năng đàm phán cấp cao hơn nếu đối tác của bạn đều có chút ít kĩ năng trong lĩnh vực này.

Khi bên kia vận dụng cách lôi kéo hoặc cố gắng buộc bạn vào tình huống ăn thua, có thể nói đơn giản là: “Thật phản tác dụng khi né tránh bất cứ thỏa hiệp nào.” Sau đó, bạn hãy tìm kiếm điểm chung của cả hai bên. Cố gắng tìm điểm chung về sở thích để tạo dựng sự thân thiết chứ không phải mâu thuẫn. Tất cả các mâu thuẫn đều phải “tháo gỡ” vấn đề chứ không phải “tháo gỡ” những người liên quan. Bạn càng chú tâm vào vấn đề trước mắt thì chắc chắn những người liên quan càng có khả năng làm việc cùng nhau để tìm ra giải pháp gỡ rối tình hình.

Tất nhiên khi thỏa hiệp thất bại, sẽ có bên thắng và bên thua thì có thể đưa ra sự đền bù nào đó để giữ hòa khí hai bên. Bằng cách này, bạn có thể biến kết quả thắng-thua thành cả hai bên đều thắng.

Biểu đồ mâu thuẫn

# Chương 7: Kiểm soát thời gian

Sau khi bán hàng được một ngày, bạn không gọi cho khách hàng của mình để tìm hiểu xem vị khách đó có muốn đặt thứ hàng nào khác không. Khi bạn hẹn hò lần đầu tiên, bạn không bắt đầu câu chuyện bằng việc nói xem sau này bạn sẽ có mấy con. “Biết kiểm soát thời gian là có tất cả” có thể là một câu sáo rỗng nhưng luôn đúng khi áp dụng trong mọi khía cạnh của cuộc sống.

Tôi đã bàn về tầm quan trọng của sự khởi đầu bằng việc trò chuyện nhưng vẫn có những vấn đề tế nhị hơn về kiểm soát thời gian liên quan đến đối thoại mà đôi khi làm hình thành nên nhưng cũng có thể xóa bỏ một thương vụ hoặc mối quan hệ kinh doanh.

Kiểm soát thời gian trong các chiến lược marketing

Nếu bạn “khủng bố” khách hàng bằng các tài liệu marketing thì chắc chắn bạn sẽ hoàn toàn thất bại. Hãy đặt mình vào vị trí của khách hàng và nghĩ xem bạn muốn nhận được điều gì qua thông điệp bán hàng của mình.

Nếu bạn làm việc cho một doanh nghiệp “xanh”, ví dụ như ngành bảo hiểm, thì hãy tìm hiểu hết mọi thông tin về thị trường để quyết định xem khi nào khách hàng tiềm năng của mình chắc chắn sẽ mua sản phẩm. Ngành nghề của bạn có thể có một kế hoạch theo mùa hoặc kế hoạch tài khóa buộc khách hàng chấp nhận nhiều hơn tại những thời điểm nhất định trong năm hay bạn có thể khám phá ra có những vị khách luôn giữ kế hoạch của một nhóm và sẽ không chào đón những thông điệp của bạn vào những tháng nhất định nữa.

Khi quyết định tần suất cũng như thời điểm gửi tài liệu marketing, đừng nghĩ đến mục đích bạn muốn đạt được là gì. Ngay bây giờ bạn có cố gắng bán được càng nhiều sản phẩm cụ thể nào đó càng tốt hay không hoặc bạn có nỗ lực tăng lòng tin trong cả thời gian dài hay không? Để bán hàng nhanh hãy sử dụng tờ rơi, e-mail hoặc bưu thiếp, mang đến giá trị nào đó cho khách hàng để họ luôn nhớ đến dịch vụ của công ty bạn. Đây có thể là cách bán hàng đặc biệt để có được khách hàng dài lâu hoặc có thể đem lại mức chiết khấu ưu đãi cho khách hàng trong một thời gian dài. Khi làm việc riêng với một người, bạn hãy cân nhắc việc theo dõi sinh nhật cũng như gửi bưu thiếp để có thể tạo dựng lòng tin với họ.

Không cần biết ngành của bạn là gì, nếu bạn rao hàng cùng các thông tin để khách hàng có thể sử dụng được thì sẽ có phản ứng tích cực. Nếu bạn gửi thư chào hàng chẳng có thông tin gì có giá trị thì khách hàng của bạn chắc chắn sẽ cảm thấy khó chịu – nhất là khi bạn gửi những thông tin này quá thường xuyên. Trong tài liệu marketing, bạn nên gửi kèm các bài báo hay lời khuyên;

khách hàng của bạn sẽ đánh giá cao và mong muốn nhận được những tài liệu như vậy. Ví dụ, bản tin nội bộ là cách tốt nhất để khách hàng nhớ đến bạn. Bản tin này sẽ tạo thiện chí và thể hiện với khách hàng rằng bạn đặc biệt quan tâm đến họ. Hãy đảm bảo rằng bạn sử dụng những bài báo thực sự hiệu quả.

Kiểm soát thời gian trong các cuộc gọi bán hàng

Khi bạn gọi cho một khách hàng mà không lên kế hoạch trước thì hãy chuẩn bị tâm lý là có thể họ rất bận và không thể tiếp chuyện mình được. Hãy dành một chút thời gian tìm thời điểm tốt nhất để tiếp tục cuộc trò chuyện và hãy kết thúc câu chuyện trước khi họ muốn mình dừng lại. Điều quan trọng nhất là đừng kì vọng bán được hàng trước khi khách hàng nói đồng ý. Một số tổ chức sẽ không mua hàng nếu chưa hoàn thành một số bước nhất định trước khi một ủy ban đưa ra quyết định cuối cùng. Hãy tìm hiểu giao thức và chu trình thị trường, nếu không bạn sẽ nhanh chóng mất khách hàng tiềm năng và cuộc bán hàng cũng bất thành.

Việc tìm hiểu các loại tính cách cũng rất quan trọng để đánh giá khách hàng và quyết định cách tốt nhất để liên lạc với khách hàng. Một số người thích trò chuyện trước khi bắt đầu cuộc đối thoại về sản phẩm hoặc dịch vụ của bạn. Người khác lại thích bàn chuyện kinh doanh ngay, họ muốn biết bạn đem lại cho họ điều gì ngay lập tức. Thực tế, những người này sẽ cảm thấy rất bực bội nếu bạn cứ sa đà vào việc trò chuyện. Bạn càng nâng cao khả năng nhận biết phong cách nói chuyện của một người nào đó thì bạn càng kiểm soát được thời gian chuyển từ trò chuyện sang đối thoại chính xác hơn.

Nếu bạn cảm nhận khách hàng tiềm năng của mình tỏ ra miễn cưỡng thì hãy đưa ra những câu hỏi gợi ý, và để trả lời những câu hỏi như thế không thể chỉ đáp là có hoặc không, chẳng hạn: “Anh nghĩ gì về đặc điểm này?” Khi đã biết về những điều khiến khách hàng tiềm năng dè dặt, bạn có thể khắc phục bằng cách nói thêm những thông tin khác.

Mặt khác, nếu bạn cảm thấy khách hàng tiềm năng sẵn sàng mua, hãy đặt cho họ một câu hỏi cần trả lời là có hoặc không, ví dụ như “Anh có thấy sản phẩm của tôi giúp anh tiết kiệm tiền nhiều đến thế nào không?” Nếu bạn nhận được một câu nói đồng tình thì bạn nên hiểu đó là lúc cần đề cập đến chuyện bán sản phẩm. Nếu bạn nhận được một câu phản đối thì bạn hiểu rằng mình cần đưa ra nhiều minh chứng thuyết phục hơn.

Hãy luôn luôn kiểm soát thời gian nói chuyện với vị khách hàng tiềm năng và đặt ra ít câu hỏi nhất có thể. Nếu nỗ lực của bạn đầy hứa hẹn nhưng vẫn chưa bán được hàng thì hãy hỏi vị khách hàng đó xem bạn có thể gửi thêm thông tin hoặc sắp xếp một buổi để nói chuyện lần nữa hay không.

Nếu bạn là giám đốc bán hàng thì bạn có cơ hội đồng hành cùng một nhân viên bán hàng của mình qua một cuộc chào hàng. Trong những tình huống

như thế, hãy luôn nhớ rằng đó không phải quyền hạn của mình. Bạn chỉ ở đó để quan sát chứ không trực tiếp bắt tay vào việc. Hãy để nhân viên bán hàng của bạn thực hiện nhiệm vụ của họ và không nên nhảy vào hay tự mình chào hàng. Đó không chỉ là phép lịch sự bạn cần thực hiện mà còn là cơ hội để bạn quan sát công việc của nhân viên. Sau khi quan sát xong, bạn có thể đưa ra những phản hồi cụ thể. Rõ ràng nếu việc chào hàng gần kết thúc và có vẻ không khả quan thì bạn có thể ra tay gỡ rối. Điều này sẽ tạo cơ hội để bạn thể hiện sự thành thạo của mình với nhân viên bán hàng và giúp bán hàng thành công.

Kiểm soát thời gian khi thuyết trình

Hãy ghi nhớ sức mạnh của khoảng lặng trong một bài diễn thuyết – dừng lại một khoảnh khắc để tạo hiệu ứng kịch tính hay không? Đây chỉ là một ví dụ cho thấy việc kiểm soát thời gian đóng vai trò quan trọng trong một bài diễn thuyết hoặc thuyết trình. Cần nhớ là lượng thời gian bạn cần để phát biểu rất quan trọng đối với những gì bạn nhận được. Nếu bạn nói quá dài thì dường như bạn đang độc thoại bởi khán giả sẽ trở nên chán nản mệt mỏi.

Đừng sử dụng quá nhiều thông tin vào một bài thuyết trình. Hãy cân nhắc xem khán giả có thể tiếp nhận được bao nhiêu và lượng thông tin họ mong muốn nhận được. Thậm chí dù bạn có là nhà diễn thuyết vĩ đại nhất thế giới đi chăng nữa thì cũng không ai muốn nghe bạn nói cả ngày. Hãy tự đặt thời gian và tập luyện để không vượt quá thời gian đã định ra, nhưng hãy luôn nhớ rằng bao giờ thời gian tập luyện cũng ít hơn 25% so với thời gian thực tế đấy. Do đó, hãy tập nói bằng tốc độ chậm rãi thôi. Nghiên cứu chỉ ra rằng con người có thể tiếp nhận được dưới 150 từ một phút nên hãy cố gắng sắp xếp thời gian của mình tương ứng với tốc độ hiểu của khán giả.

Hãy đặt thời gian cho mỗi đoạn trong bài diễn thuyết của mình để đảm bảo rằng bạn không dành quá nhiều thời gian tập trung vào một vấn đề. Đề cập thông tin đúng và chuyển sang ý tiếp theo để tất cả các ý trong bài diễn thuyết đều khớp với thời gian đặt ra. Cứ nói được 15 phút thì bạn nên cuốn hút khán giả bằng cách đặt cho họ một câu hỏi hoặc đưa ra hình chiếu PowerPoint có tranh ảnh hay biểu đồ. Nếu bạn đưa ra một câu hỏi thì bạn có thể hỏi điều gì đó có tính giả thuyết, không nhất thiết yêu cầu phản ứng bằng lời. Chỉ đơn giản là đưa ra câu hỏi để nếu có vị khán giả nào đang mất tập trung sẽ quay trở lại vào chủ đề của bạn cũng như mọi người nghĩ đến câu trả lời và sẽ bị cuốn hút vào bài thuyết trình.

Hãy chuẩn bị một cái kết hay nhưng mở ra những thông tin thú vị nhưng đừng để thông tin hay nhất, bổ ích nhất vào lúc kết thúc bài thuyết trình. Mặt khác, bạn có thể kết thúc bằng cách bỏ qua thông tin hay ở cuối đó. Nếu bạn phải phát biểu rằng bạn không thể cho khán giả xem những hình chiếu bạn đã hứa trước đó vì thời gian đã hết thì khán giả sẽ mất lòng tin với bạn. Cách tốt nhất

để tránh được điều này là cầm theo một chiếc đồng hồ, đặt vào chỗ bạn có thể quan sát (nhưng đừng để khán giả thấy, nếu có thể) để có thể đặt thời gian cho từng đoạn phát biểu một cách thích hợp. Điều này sẽ giúp tránh một kết thúc vội vàng và để bạn có thể theo dõi suốt bài phát biểu được. Tuy nhiên, đừng đeo đồng hồ vào cổ tay vì khán giả sẽ thấy bạn nhìn đồng hồ, khiến họ mất tập trung.

Kiểm soát thời gian trước khi đề nghị với sếp

Bạn sẽ phí công sức nếu không kiểm soát thời gian khi đề nghị tăng lương hay thể hiện một ý tưởng với sếp của mình. Trước khi quyết định đưa ra một yêu cầu với người giám sát hay vị quản lý, bạn hãy xem xét lịch làm việc và điều kiện hiện tại của người đó. Các sáng thứ Hai và chiều thứ Sáu thường rất khó sắp xếp thời gian để thảo luận. Nếu sếp của bạn có nhiều lịch họp, một dự án lớn hoặc trông có vẻ cáu kỉnh thì hãy chờ cơ hội khác. Tất nhiên, nếu bạn không có cách nào biết được lịch làm việc của sếp mình thì hãy nói một cách đơn giản là: "Tôi muốn trình bày với ông về ý tưởng của mình. Bây giờ có phải là thời điểm thích hợp không hay ông muốn để sang hôm khác?"

Khi đề nghị được tăng lương, hãy cân nhắc hiệu suất làm việc của cả công ty. Nếu bạn vừa hoàn thành một dự án thành công hoặc vừa mới nhận trách nhiệm mới thì đừng mất công phải cân nhắc thêm trong sáu tháng nữa. Hãy tận dụng thực tế là thành công của bạn lúc nào trong mắt người giám sát cũng rất mới mẻ. Tuy nhiên, nếu bản tự kiểm điểm của bạn chỉ mới gửi được hai tuần thì bạn nên chờ đợi ít lâu.

Tất nhiên, đừng bao giờ đề nghị tăng lương khi bạn biết công ty đang gặp khó khăn về tài chính. Chắc chắn bạn sẽ không thành công và bạn sẽ chỉ ngày càng làm bản thân nhụt chí mà thôi. Hãy xem Chương 13 để biết thêm các cách đề nghị tăng lương hoặc thăng cấp.

Khi bạn chuyển nghề, hãy đàm phán mức lương cao hơn sau khi nhà tuyển dụng đưa ra ý kiến về vị trí của bạn nhưng hãy thực hiện điều này trước khi bạn chính thức tiếp nhận công việc đó. Đây là lúc bạn có nhiều động lực nhất. Bạn thậm chí có thể để sếp mình biết rằng bạn đã có một đề nghị khác (nếu bạn có thật) hoặc nói rằng bạn muốn nghĩ về điều đó. Sếp của bạn có thể chỉ đưa ra một đề nghị hấp dẫn hơn để ép buộc bạn phải đưa ra một quyết định ngay lập tức. Tuy nhiên, cũng đừng mất quá nhiều thời gian để trả lời. Nếu yêu cầu lúc ban đầu của bạn bị từ chối thì hãy cố gắng đàm phán để có thể có được sự đảm bảo nhiều hơn sau vài tháng trong công ty. Tuy nhiên, đừng bao giờ để bị áp đặt rằng bạn chỉ được tăng lương nếu bạn đáp ứng được yêu cầu trong công việc vì sếp có thể dùng đánh giá này chống lại bạn.

Kiểm soát thời gian và mâu thuẫn

Vấn đề lớn nhất dẫn đến mâu thuẫn chính là bạn cố gắng giải quyết mâu

thuẫn ấy quá sớm khi tâm trạng vẫn còn quá nhiều bất ổn. Khi bạn cứ cố làm rõ quan điểm của mình trước khi cả hai người bình tĩnh thì bạn chỉ làm tình hình tồi tệ hơn mà thôi. Nếu có ai đó cố kìm bạn lại trước khi bạn thấy mình có thể nói chuyện một cách sáng suốt thì hãy kiên quyết đề nghị thêm thời gian. Hãy tìm hiểu giới hạn chịu đựng của chính mình và đừng bao giờ để bản thân bị cuốn vào một cuộc tranh cãi trước khi bạn sẵn sàng nói chuyện khi cảm xúc của mình "hạ nhiệt".

Nếu không thể kiểm soát được cuộc tranh cãi nữa thì hãy vui vẻ đề nghị "nghỉ", nhưng đừng coi đây là cách thoát khỏi buổi thảo luận. Hãy làm việc thật sáng suốt để giữ bình tĩnh, để mọi người có thể cùng nhau có buổi thảo luận càng sớm càng tốt. Nếu bạn chờ quá lâu để giải quyết vấn đề thì đấy chính là trở ngại trong mối quan hệ. Bạn có thể bỏ qua trở ngại ấy nhưng thực tế chúng vẫn luôn tồn tại. Và nếu bạn để lại quá nhiều vấn đề chồng chất chưa giải quyết thì cuối cùng bạn sẽ không thể chống đỡ nổi trở ngại đó.

Tất nhiên, không phải lúc nào giải pháp cũng đồng nghĩa với việc bạn đi đến thống nhất cuối cùng. Đó chỉ đơn giản là hiểu thêm về nhau đôi chút, điều này có thể liên quan đến việc đồng ý hay không đồng ý điều gì đó. Mục tiêu cuối cùng là mỗi bên đều có cảm giác an toàn với bên kia – dù trong mối quan hệ riêng tư hay kinh doanh. Nếu mỗi người trong các bạn có ý thức tôn trọng quan điểm của người khác thì có thể mối quan hệ sẽ ngày càng tốt đẹp hơn.

Kiểm soát thời gian là một kĩ năng tuyệt vời đòi hỏi sự tinh tế và nhạy cảm. Bạn càng khai thác khả năng đánh giá các loại tính cách, thấu hiểu ngôn ngữ cơ thể và đặt mình vào địa vị của người khác bao nhiêu thì khả năng kiểm soát thời gian của bạn càng tốt bấy nhiêu. Bạn sẽ không bao giờ hiểu được người khác 100% nhưng chắc chắn bạn có thể tránh phạm sai lầm nếu bỏ ra chút ít nỗ lực cộng với sự hiểu biết.

# Chương 8: Truyền năng lượng tích cực

Khám phá cách truyền đi năng lượng đối thoại tích cực và kiểm soát năng lượng tiêu cực.

Giả sử bạn bước vào một căn phòng đông người và bạn không biết ai cả. Bạn đảo mắt qua các góc, tìm kiếm người nhìn có vẻ thân thiện. Một số người có thể làm cho bạn cảm thấy mình không được hoan nghênh trong khi những người khác lại dán mắt vào bạn, làm bạn cảm thấy hào hứng bắt chuyện. Những người bạn thực tâm muốn trò chuyện đang thể hiện năng lượng tích cực trong khi vẫn có những kẻ làm cho bạn cảm thấy không thoải mái.

Bạn muốn truyền đi loại năng lượng nào? Bạn có thể là một nhà đối thoại vĩ đại, nhưng nếu bạn truyền đi năng lượng tiêu cực hoặc không hiệu quả thì những gì bạn nói sẽ là “lời nói gió bay”. Vậy làm thế nào để bạn trở thành một người truyền đi năng lượng tích cực và thu hút người khác? Chỉ đơn giản là hãy chú tâm để đảm bảo mình đang thể hiện bản thân thật tích cực, tự tin. Khi bạn dành thời gian xem xét lại những điều mình thực hiện trong các tình huống đối thoại thì bạn sẽ có khả năng đánh giá người khác cảm thấy năng lượng của mình là gì. Bạn càng thể hiện tích cực thì bạn càng nhanh chóng tạo dựng được lòng tin và thiện chí trong cả các mối quan hệ xã hội lẫn làm ăn. Hãy nhớ rằng mọi người đều hiểu thực tâm của bạn là gì. Có thể bạn không bao giờ hiểu sự kết nối tích cực có thể dẫn tới một năng lượng thu hút được người khác.

Thể hiện khả năng thu hút người khác

Cách hay nhất để biết phương thức bạn thể hiện năng lượng tích cực và trở thành “cục nam châm” thu hút người khác là chú ý đến ngôn ngữ cơ thể và hành động của những người làm bạn cảm thấy thoải mái khi trò chuyện. Nếu bạn chú tâm, chắc chắn bạn sẽ thấy ngôn ngữ cơ thể của họ hoàn toàn cởi mở. Họ không khoanh tay hay thu chân lại. Họ đứng thẳng và bước vào phòng, trên môi nở nụ cười, tạo ấn tượng với mọi người rằng họ rất vui vẻ khi được có mặt ở nơi đó. Họ là những người lắng nghe tuyệt vời và họ giao tiếp bằng mắt, thể hiện sự quan tâm của mình với người đối diện. Khi họ đứng trong một nhóm, họ thu hút mọi người bằng ngôn ngữ cơ thể cởi mở và giao tiếp bằng mắt thường xuyên. Nếu ai đó đến gần khi họ đang nói chuyện với người khác thì họ sẽ tìm cách mời người mới đến tham gia vào câu chuyện. Họ thể hiện sự ấm áp và sự chú tâm qua nụ cười thường trực trên môi và ngôn ngữ

của đôi tay.

Rõ ràng, những người thân thiện nhất trong căn phòng là những người có vẻ nhạy cảm, không soi mói, nồng nhiệt và giàu lòng trắc ẩn. Họ làm bạn cảm thấy thú vị và hứng thú qua việc tham gia cuộc trò chuyện một cách nhiệt tình. Họ tán tụng bạn thật chân thành và khi bạn nói đến chuyện hoàn thành công việc, họ không ngần ngại nói với bạn rằng họ bị ấn tượng. Họ thường xuyên tìm kiếm những người e ngại và thu hút họ tham gia vào các hoạt động. Họ đưa ra những câu hỏi gợi câu trả lời tích cực kiểu như “Điều gì trong công việc khiến anh thấy yêu thích?” Họ cố gắng tìm cách giúp đỡ những người trong phòng.

Những người có năng lượng tích cực đều có khiếu hài hước. Họ dành thời gian nhớ lại những câu chuyện cười để kể cho mọi người. Họ theo dõi những gì diễn ra trong thế giới xung quanh để trở thành người nói chuyện tuyệt vời. Họ không bao giờ hết chuyện để kể bởi họ luôn có cuộc sống thật thú vị và có nhiều câu chuyện kể cho người khác. Bạn có thể khai thác tất cả những đặc điểm đó. Hãy để tâm đến những câu chuyện cười, đọc các tiêu đề báo và tích lũy kinh nghiệm sống qua việc đi thăm bảo tàng, nhà hát và các nhà hàng mới.

Nhưng điều gì ở người khác làm bạn cảm thấy không thoải mái? Nếu bạn tìm hiểu lý do tại sao mình cảm thấy thoải mái với người khác thì chắc chắn bạn sẽ khám phá ra rằng họ đều có những tín hiệu không lời. Những người này đều có chút ít giao tiếp bằng mắt với người khác hoặc mắt họ có thể đảo quanh phòng chứ không chỉ chú ý đến mỗi người đang nói. Đó có thể là dấu hiệu của sự xấu hổ nhưng cũng có thể là sự thiếu hứng thú. Ví dụ, nếu một người đàn ông cảm thấy lo lắng, hồi hộp thì ông ta sẽ đóng cúc áo khoác. Sự bồn chồn và ngôn ngữ cơ thể căng thẳng có thể là kết quả của sự lo lắng nhưng lại tạo ấn tượng rằng người đó buồn chán và không tập trung. Những biểu hiện của sự lo lắng, ví dụ như cắn móng tay hay liên tục vò đầu, cũng làm người khác không thoải mái.

Nếu bạn xấu hổ và cảm thấy khó khăn khi giao tiếp bằng mắt thì bạn hãy tự buộc mình phải nhìn người khác. Bạn sẽ cảm thấy thoải mái hơn khi thực hiện điều đó. Hãy cố gắng nói rõ ràng và không chút do dự để chứng tỏ bạn tự tin với những điều mình đang nói. Nếu bạn dễ dàng bị phân tâm thì hãy tập trung chú ý. Lắng nghe là một kĩ năng bạn có thể cải thiện và thực hành nhiều sẽ đào tạo cho bạn cách tập trung, chú ý vào buổi trò chuyện.

E dè có thể là một rắc rối thực sự, nhưng cách tốt nhất để thư giãn là chú ý đến người khác nhiều hơn là chú ý đến bản thân mình. Nếu người khác nói điều gì đó tích cực về bản thân họ thì hãy đồng tình với họ. Bạn có thể nói “Có vẻ như anh đã làm được một việc tuyệt vời trong cả dự án đó” hay “Rõ ràng anh đã đóng góp rất nhiều cho thành công hiện nay của công ty.”

Những người thiếu năng lượng tích cực không thể hướng sự chú ý đến người khác được. Họ thường cắt ngang và cố gắng làm chủ cuộc trò chuyện. Nhìn họ có vẻ thiếu tập trung và thường rất hồi hộp khi phải nói hơn là lúc lắng nghe, đôi lúc họ thay đổi ngôn ngữ cơ thể của mình khi người khác đang nói. Thậm chí họ còn gõ gõ một chân. Thái độ này thể hiện sự vượt trội thường là kết quả của sự thiếu tự tin ngầm. Những người này thường "lượn đi lượn lại trong phòng", nói chuyện với người này rồi lại sang người kia như kiểu đang muốn khám phá ra người hay ho nhất. Nói cách khác, họ thể hiện để có thể nhận được điều gì đó hơn là cho đi điều gì đó. Mặc dù việc muốn nhận được điều gì đó từ một người bạn mới quen cũng là điều tự nhiên thì năng lực tiềm ẩn tích cực cũng buộc bạn phải chú ý nhiều hơn vào những gì bạn có thể mang lại cho người khác. Cuối cùng bạn luôn nhận được phần "lãi" lớn.

Nếu bạn là một người nồng nhiệt thì bạn có thể hứng thú với cuộc trò chuyện mình đang nắm vai trò chủ chốt. Có lẽ bạn không hề có ý định để mình bị bắt nạt nhưng nếu bạn quá say sưa hay quá nhiệt tình thể hiện quan điểm của mình thì bạn sẽ làm người nghe chán nản đấy. Nhiệt tình là một cách hay để cuốn hút người khác vào câu chuyện của mình nhưng đôi khi cũng cần bình tĩnh để đừng làm cho người khác cảm nhận rằng bạn đang bắt họ phải lắng nghe quan điểm của mình.

Nếu bạn không chắc chắn là người khác nhận thấy năng lượng của bạn là gì, hãy hỏi họ. Những người bạn và đồng nghiệp bạn tin tưởng có thể cho bạn biết bạn nên cải thiện chỗ nào. Thậm chí bạn có thể đề nghị một đồng nghiệp quan sát bạn khi trò chuyện với người khác để đưa ra ý kiến đánh giá về loại năng lượng của bạn. Tuy nhiên, nếu người nào đó dường như phản ứng tiêu cực với bạn thì hãy đừng để bụng. Đó có thể chỉ đơn giản là do họ không thoải mái hay có thể là do bạn có điểm tương đồng với người họ không ưa mà thôi.

Cách tiếp cận đầu tiên với năng lượng tích cực

Đừng bao giờ đánh giá thấp sức mạnh của tinh thần đoàn kết và hãy biết khai thác các mối quan hệ tích cực. Hãy thể hiện năng lượng tích cực qua việc tạo ấn tượng tốt tại buổi họp hay gặp gỡ kinh doanh. Bạn có thể tạo ra năng lượng qua việc thực hiện các bước hiệu quả. Đừng bao giờ bỏ lỡ cơ hội chúc mừng ai đó khi bạn biết người đó đạt được thành quả gì đó hoặc hãy thoải mái chia sẻ một bài báo mà bạn nghĩ người đó cũng hứng thú. Nếu bạn chẳng có gì hay ho để nói với ai đó nhưng vẫn muốn trò chuyện cùng người ta thì có thể nói một cách đơn giản như sau: "Tôi thực sự muốn gặp anh và tôi muốn học tập việc kinh doanh của anh. Tuần tới hoặc tuần sau nữa chúng ta có thể đi ăn trưa được không?" Nếu người đó xin lỗi vì không có thời gian rảnh thì bạn có thể coi đó là lời từ chối, nếu không có thể đề nghị khác đi như "Thực sự trong ba tuần nữa tôi có thời gian rảnh đấy."

Lúc nào cũng chăm chú để ý người khác có vẻ như không thú vị hoặc hay ho cho lắm, nhưng đừng hành động như thể bạn là người bạn thân thiết nhất với người mà bạn vừa mới gặp. Cứ bình thường sẽ làm người khác nhớ đến bạn hơn việc tỏ ra là bạn bè thân thiết lâu ngày. Điều này giống như bạn cố gắng rất nhiều và bên kia lúc nào cũng nghi ngờ bạn đang cố "moi" thông tin nào đó từ họ. Thế thì hãy mang đến cho người khác điều gì đó – một bí quyết, một bài báo, một thông tin liên lạc hay một thông tin về sự kiện nào đó. Nhưng hãy cẩn trọng và chọn lựa thật cẩn thận. Nên cung cấp cho người khác bí quyết hoặc thông tin chân thật. Nếu không, người ta sẽ nhìn nhận bạn đang thể hiện bản thân một cách dối trá.

Hãy giới thiệu người này cho người kia nếu bạn nghĩ điều đó có ích cho họ hoặc hãy tổ chức các cuộc họp ở nơi bạn có thể thể hiện vai trò của chủ nhà. Liên hệ người này với người khác là một trong các cách hiệu quả nhất để gây dựng các mối quan hệ, cho dù bạn có giới thiệu họ trực tiếp với nhau hay chuyển thông tin liên lạc qua mà thôi. Bạn sẽ luôn được đánh giá cao khi người ta nhìn nhận một trong số những sự liên hệ này mang lại hiệu quả.

Nếu bạn có bạn hàng hay khách hàng mà tài năng của bạn có thể đem lại lợi ích cho họ thì hãy cân nhắc chuyện viết một bản tin với lượng thông tin có giá trị. Có thể thuê một cây viết để giúp bạn soạn các bài báo nếu cần thiết và hãy cân nhắc đảm bảo những thông tin này thực sự có ích. Việc gửi đi một bản tin chẳng có gì ngoài lời chào hàng hay bài báo chẳng có thông tin gì thú vị sẽ nhanh chóng trở thành một sự phiền phức với người nhận.

Phần lớn lượng thư ngày nay gồm các catalog và thư chào hàng vì vậy giữ thứ gì đó có tính chất riêng tư sẽ làm người ta chú ý đến.

Dù bạn có làm gì thì cũng hãy cố gắng nhớ tên mọi người. Có một cách cực nhanh giúp phá hủy mối quan hệ tiềm năng chính là quên tên người bạn mới gặp. Hãy luôn đề nghị lấy danh thiếp của đối tác và ghi chú vào tấm danh thiếp bao gồm những mô tả về ngoại hình để mình có thể nhớ người đó là ai. Khi bạn gặp lại ai đó, bạn không chỉ nói "Rất vui được gặp lại anh, Jack," mà còn có thể hỏi "Này, vụ liên kết kinh doanh anh nói với tôi thế nào rồi?" hoặc "Hãy kể cho tôi nghe về chuyến đi của anh đi Fiji!" Bạn sẽ cảm thấy đặc biệt đến thế nào khi ai đó nhớ đến bạn theo cách này và hỏi bạn một câu rất riêng tư liên quan trực tiếp đến bạn?

Bạn cũng có thể học cách nhận một tấm danh thiếp trong kinh doanh theo cách tương tự như văn hóa châu Á. Trong một buổi nói chuyện ở Singapore và Thái Lan, tôi đã học được cách nhận một tấm danh thiếp trực tiếp bằng cả hai tay, sau đó dành một khoảng thời gian xem tấm danh thiếp đó và phần thông tin rồi đưa ra một nhận xét hay hay kiểu như "Logo này trông hay thật!" hoặc "Hãy nói cho tôi biết về nguồn gốc của tên công ty anh." Hãy thể hiện sự quan tâm chân thành và năng lượng tích cực.

Hãy coi lời khen ngợi là một cách hiệu quả để thể hiện năng lượng tích cực.

Bạn thể hiện bản thân quá nhiều hay quá ít?

Chỉ một số ít người may mắn thực sự thích sự tự đề cao bản thân. Khi còn bé, chúng ta không chỉ được dạy rằng không được nói khoác mà còn có rất nhiều cơ hội được người khác chỉ ra rằng chẳng hay ho gì khi tự khen ngợi bản thân. Mặc dù không thoải mái nhưng thành công của bạn trong kinh doanh phần lớn phụ thuộc vào khả năng bạn tổ chức một buổi đối thoại về bản thân mình. Tuy nhiên, việc tìm ra sự cân bằng đúng mực có thể khó khăn. Nếu bạn thể hiện ưu điểm và khả năng của mình quá ít thì bạn có thể không đáp ứng được kì vọng của chính mình. Nếu bạn thể hiện bản thân quá nhiều thì người khác có thể coi đó là sự kiêu căng.

Nếu bạn né tránh thể hiện bản thân thì hãy đề nghị bạn bè và đồng nghiệp đánh giá ưu điểm và khả năng của mình. Điều này sẽ giúp bạn cảm nhận được đúng tiềm năng của mình và bạn sẽ tránh được sự tự đánh giá và cảm giác không an toàn về thể hiện của mình. Thậm chí bạn có thể học được một số điều mới mẻ và hay ho về chính bản thân mình! Nếu bạn cảm thấy thực sự không thoải mái khi nói về tài năng của mình thì bạn có thể lấy thông tin này từ đồng nghiệp. Bạn có thể nói “Đồng nghiệp nói tôi siêng năng và cẩn thận,” hoặc “Giám đốc thường nói với tôi rằng ông đánh giá cao sự nhiệt tình và vui vẻ của tôi.”

Cách hay nhất để tránh thể hiện bản thân quá nhiều là bàn về một vấn đề cụ thể. Hãy thảo luận về khó khăn bạn có thể vượt qua và cách để vượt qua khó khăn ấy. Sau đó, hãy cẩn trọng đề cập đến động thái mang lại lợi ích cho công ty của mình. Nếu bạn làm việc nhóm, hãy khen ngợi hành động của họ cũng như của mình. Hãy cẩn trọng đừng để mình phải chịu trách nhiệm hoàn toàn với vấn đề gì đó nếu bạn không thực sự hoàn thành được việc đó mà không cần trợ giúp gì cả. Hãy nói những gì cần thiết để đưa ra các điểm thích hợp về dự án.

Đây là một ví dụ minh họa rõ ràng sự hoàn thành của bạn “Tôi dành hai năm mở 15 trung tâm phân phối ở một số quốc gia của châu Á và châu Âu. Đó là công việc rất bổ ích và đòi hỏi khắt khe nhiều điều, giúp tôi tiếp thu được khóa học về tính toán, định giá…, thông tin về chiến thuật kinh doanh và cách áp dụng. Đó cũng là một khóa học về cách xử trí với những tính cách và các nền văn hóa khác nhau. Cũng có nhiều vấn đề phát sinh như nhân viên miễn cưỡng chấp nhận những thay đổi sếp yêu cầu tôi thực thi nhưng tôi phát hiện thấy nếu mình chân thành lắng nghe mối bận tâm của họ thì tôi có thể đưa ra các giải pháp giúp họ vững vàng trước các thay đổi. Kết quả là hiện nay công ty của tôi đã có năm trung tâm mới thành công trên toàn cầu và tất cả các trung tâm đó đều mang lại doanh thu bền vững cho công ty.”

Tại một sự kiện thu hút nhiều người, khi có ai đó hỏi “Anh khỏe không?” hoặc “Công việc của anh thế nào?” là lúc tận dụng cơ hội chia sẻ những thông tin hay. Nên nhiều lúc chúng ta đi vào vết xe đổ khi trả lời câu “Anh thế nào?” bằng câu “Cũng bận” hay “Vẫn thế thôi”. Thế nên bạn hãy chuẩn bị những câu trả lời kiểu phản ứng thú vị mà không làm người khác phật ý kiểu như “Tôi vẫn khỏe. Chúng ta đã có cơ hội bàn vài chuyện làm ăn thú vị với nhau rồi nhỉ” hay “Tuần trước, tôi đã đến Chicago và có một cuộc họp thú vị.” Khi bạn đưa ra những phản ứng kiểu tích cực thế này thì sẽ có hai điều diễn ra. Thứ nhất là bạn không đi vào vết xe đổ của những câu sáo rỗng trong giao tiếp và thứ hai là bạn đưa ra cơ hội nói chuyện về bản thân mình, do đó cũng tránh được những khoảng khắc im lặng không biết làm sao. Hãy vượt qua những “bài diễn thuyết ngắn gọn” kiểu này. Tôi cũng nghe nói người làm việc nhóm hiệu quả có thể đưa ra những câu nói về nghề nghiệp, dịch vụ, sản phẩm hay cơ hội tìm kiếm nghề nghiệp khi có người hỏi “Mọi việc thế nào?” Thiếu chân thành cũng là một bằng chứng. Tất cả chúng ta đều nghe nói về sự tự phục vụ và tôi biết tôi ngán chúng lắm rồi. Làm ơn đừng nói với tôi nhiều hơn những điều tôi cần biết. Hãy cho tôi biết những gì cần biết và những thứ liên quan đến điều đã lên kế hoạch từ trước đó.

Giữ nguyên trạng thái cảm xúc

Khi có năng lượng tích cực, hãy đảm bảo năng lượng ấy là duy nhất. Mọi người sẽ chú ý nếu bạn nỗ lực nhiều hoặc đặt vào đó nhiều tâm sức. Nên bạn làm gì khi bạn đang phải trải qua thời gian khó khăn và không có năng lượng tích cực dự trữ? Bạn không muốn tỏ ra tích cực, điều mà chắc chắn làm bạn cảm nhận được và có vẻ căng thẳng hơn nhưng bạn có thể học được cách báo hiệu cảm xúc bên trong của mình. Có rất nhiều cách thực hiện điều này và bạn có thể thử làm điều đó cho đến khi tìm ra được cách làm hiệu quả nhất cho mình.

Ví dụ như bạn có thể có một danh sách những khoảnh khắc hạnh phúc nhất trong đời mình. Bất cứ khi nào bạn cần “sẵn sàng” gặp gỡ khách hàng hay tham gia một buổi họp hoặc sự kiện, bạn có thể tạo cảm giác thoải mái cho mình bằng cách nhớ lại những khoảnh khắc này. Nếu bạn thực sự thấy buồn chán, hãy dành thời gian nhớ lại những khoảnh khắc vui vẻ càng chi tiết càng tốt. Bạn có thể nhớ lại một kì nghỉ đặc biệt, ngày cưới, ngày sinh con hay ngày bạn nhận được giải thưởng gì đó. Hãy nhớ đến những hình ảnh, âm thanh, mùi vị và cảm giác lúc đó. Người ta biết đến vị diễn giả chuyên nghiệp và là cựu Chủ tịch của Hiệp hội Diễn giả Quốc gia Scott Friedman là một người luôn mang theo tờ hóa đơn hai đôla đi khắp mọi nơi. Trong các cuốn sách, dưới gối, bên trái dưới ghế ngồi trên máy bay để nhân viên lau chùi có thể tìm thấy, và ông biết trước mình sẽ nhìn thấy nụ cười trên khuôn mặt của họ. Hay Scott sẽ làm cho những người dùng bữa cùng ông thấy mến chuộng

và ngạc nhiên khi ông dùng chiếc dĩa đặc biệt dài bốn feet đặt lên bàn và lấy một củ cà rốt từ đĩa của người khác. Một huấn luyện viên kiêm diễn giả chuyên nghiệp khác Tim Grad cũng có một chiếc túi đựng "Đồng đôla vĩ đại" để lấy tiền của các vị giám đốc hoặc những người cấp cao hơn làm việc cùng ông. Nếu bạn là một giám đốc, giám sát viên hay người đưa ra quyết định, luôn nghe thấy câu "Anh nên thực hiện điều đó, đó là lý do anh nên có những đồng đôla vĩ đại!" thì bây giờ bạn đã có một công cụ chống lại những lời nói kiểu này rồi. Hãy gom chúng lại và ai cũng có những đồng đôla vĩ đại! Đó là một cách xua tan sự tiêu cực nơi công sở.

Khi tôi bước vào một khán phòng để bắt đầu một cuộc họp, một buổi tiệc trưa, một sự kiện lớn hay một buổi thuyết trình, tôi sẽ nở nụ cười "thực sự" và chuẩn bị sao cho trông mình thật thoải mái và tự tin. Điều này đảm bảo cho tôi có thể thể hiện bản thân mình một cách tích cực và mới mẻ, và khi bước qua cánh cửa, tôi cũng bỏ những lo toan lại đằng sau. Hãy cho đi nụ cười, rồi bạn cũng sẽ nhận lại được nụ cười.

Có một cách khác để thay đổi năng lượng của mình, đó là chơi loại âm nhạc bạn thích. Có lẽ bạn sẽ phản ứng tốt nhất với loại âm nhạc làm bạn cảm thấy muốn khiêu vũ hay bạn có thể thích âm nhạc cổ điển êm dịu. Nếu âm nhạc không làm bạn có cảm giác gì thì hãy thử xem một đĩa DVD vở kịch yêu thích của bạn. Tiếng cười có thể thay đổi cảm xúc của bạn nhanh hơn bất cứ điều gì trên đời.

Bạn chỉ có thể học được cách chuyển năng lượng tiêu cực thành tích cực qua những lần làm thử và thất bại. Tuy nhiên, mỗi người mỗi khác. Hãy coi bản thân mình là một người có khả năng tạo ra phương pháp. Nếu bạn không ngụy tạo; bạn có thể điều khiển cảm xúc giống một nhạc cụ tạo ra nguồn năng lượng tiềm ẩn tuyệt vời nhất. Nếu làm được điều đó, nguồn năng lượng ấy là thật chứ không phải giả. Nếu tất cả những người khác đều thất bại thì hãy tập trung làm cho những người xung quanh cảm thấy thoải mái. Cuối cùng bạn sẽ thấy tâm trạng của mình tốt hơn đấy.

# Chương 9: Gây dựng nền tảng giao tiếp

Hãy học cách ảnh hưởng đến người khác và đạt được mục tiêu của mình bằng cách áp dụng các kĩ năng Đối thoại cụ thể.

Bạn đã biết tầm quan trọng của nguồn năng lượng bạn thể hiện. Vậy còn từ ngữ bạn sử dụng thì sao? Nếu bạn sử dụng ngôn ngữ bị động, người đối thoại với bạn sẽ thấy bạn có vẻ do dự và không chắc chắn. Mặt khác, nếu bạn sử dụng ngôn ngữ "đao to búa lớn" thì người ta sẽ cho bạn là người độc đoán và huênh hoang. Không có loại ngôn ngữ nào trong hai loại ngôn ngữ này cải thiện khả năng đối thoại của bạn được đâu. Thật may mắn là vẫn có một loại ngôn ngữ thứ ba không "đao to búa lớn" mà cũng chẳng bị động. Đó là loại ngôn ngữ quyết đoán.

Ngôn ngữ quyết đoán thể hiện sự tự tin và kiến thức của bạn mà bản thân bạn không phải ép buộc ai cả. Trong chương cuối, tôi đã mô tả những người dễ bắt chuyện nhất trong một căn phòng là những người chủ động và khôn ngoan với người khác. Tuy nhiên, điều này không đồng nghĩa với việc bạn phải giả tạo hay tẻ nhạt. Ngôn ngữ quyết đoán trực tiếp và thẳng thắn mà không làm bạn hay ai đó bị tổn thương. Đó cũng là cách bình thường để thể hiện sự chân thành và cởi mở.

Anh có ý gì khi nói vậy?

Loại ngôn ngữ bạn sử dụng trong các tình huống đối thoại là gì? Nếu bạn không chắc, có thể bạn đang gửi đi những thông điệp khác với ý định của mình đấy. Hãy lắng nghe chính bản thân mình và người khác rồi hãy suy nghĩ về phương pháp sử dụng những từ ngữ chính có thể làm cho đối thoại đi chệch hướng của mình. Vì phép lịch sự, nhiều người thường không nói ra những điều mình thực sự muốn nói, điều này sẽ làm cho họ có vẻ không chắc chắn hoặc nhu mì. Đi thẳng vào vấn đề không có nghĩa là bạn phải từ bỏ phép lịch sự. Tuy nhiên, nếu lời nói của bạn quá mơ hồ thì chỉ vừa đủ dùng để giao tiếp mà thôi.

Những câu nói và câu hỏi mơ hồ. Khi bạn không làm cho ai đó hiểu chính xác những điều bạn muốn hoặc cần nói thì chính bản thân bạn đang làm mình thất vọng. Đừng hỏi đồng nghiệp: "Khi nào tôi có bản báo cáo đó?", mà hãy hỏi "Thứ Sáu này anh có thể làm xong báo cáo được không?" Đừng nói "Chúng ta cần tổ chức buổi họp để bàn về vấn đề liên kết kinh doanh càng sớm càng tốt", mà hãy nói "Anh có thể tham gia buổi họp thảo luận về việc liên kết kinh

doanh vào thứ Ba được không?”

Những câu hỏi “Nếu”. Chúng ta sử dụng từ “nếu” khi cảm thấy không chắc chắn. Vấn đề ở đây là điều này chứng tỏ bạn không tin tưởng lắm và trông bạn có vẻ không chắc chắn. Đừng nói “Nếu anh có thể dành một chút thời gian cho tôi…”, mà hãy nói “Anh có thể dành chút thời gian cho tôi được không?” Đừng nói “Nếu anh có thể cung cấp thông tin cho tôi…” Nghe có vẻ như bạn không chắc chắn về bản thân mình. Bạn hãy nói: “Tôi sẽ kiểm tra thông tin này và thông báo với anh những điều tôi phát hiện ra.”

Những câu trình bày chất lượng. Việc đánh giá thấp kiến thức của mình có thể khiến bạn có vẻ quá cẩn thận. Đừng nói “Tôi sẽ trình bày những con số đáng ngạc nhiên trong quý này.” Hãy nói “Số liệu trong quý này sẽ rất đáng ngạc nhiên đấy.” Đừng nói “Tôi tin có thể hơi hấp tấp khi nhắm vào công ty XYZ.” Hãy nói “Theo ý tôi, việc nhắm vào công ty XYZ là hấp tấp.” Hãy để bản thân mình củng cố niềm tin và quan điểm của mình bằng lời xin lỗi.

Những câu hỏi ngớ ngẩn. Hãy dừng lại để nghĩ về một số câu hỏi chúng ta thường đưa ra mà chẳng có ý nghĩa gì cả. Đừng hỏi “Tôi có thể hỏi anh một câu được không?” Bạn vừa hỏi một câu hỏi trước khi người ta cho phép bạn đặt câu hỏi của bạn. Bạn hãy nói “Tôi xin lỗi vì cắt ngang nhưng ngày mai tôi muốn tổ chức cuộc họp để thảo luận về bản báo cáo hàng năm. Khi nào anh có thời gian?” Đừng hỏi “Anh có thể đánh vần tên anh được không?” Tất nhiên là người này có thể đánh vần tên của anh ta được rồi! Hãy nói “Hãy vui lòng đánh vần tên anh.” Đừng hỏi “Tôi có thể hỏi anh đã đọc bản báo cáo mới hay chưa được không?”, mà hãy hỏi: “Anh đã đọc bản báo cáo mới chưa?”

Những câu trình bày rõ ràng. Đôi khi, bạn có thể dứt khoát nhưng đừng làm chính bản thân mình thất vọng. Đừng nói “Thật lòng thì tôi muốn làm kinh doanh ở Pháp nhất.” Câu này có nghĩa là bạn thường không thật lòng à? Chỉ nói đơn giản là “Tôi muốn làm kinh doanh ở Pháp nhất đấy.”

Những câu đánh giá. Bạn hãy luôn đưa ra những câu trình bày dựa trên thực tế. Đừng nói “Phần ghi chép của anh tồi thật đấy”, nghe có vẻ rất xúc phạm và đổ lỗi. Hãy nói “Phần ghi chép chưa rõ ràng đâu. Anh hãy chuẩn bị bản dự thảo khác và kiểm tra xem có những phần nào mọi người chưa quen nhé.”

Những câu cầu khiến. Bạn hãy cẩn thận với những câu nói không rõ ràng, có thể hại đến chính mình đấy. Nếu bạn nói “Tôi chỉ quan tâm đến báo cáo dịch vụ chăm sóc khách hàng thôi” thì bạn đang làm hạ thấp đóng góp của chính bản thân mình đối với công ty đấy. Hãy nói “Đó không thuộc lĩnh vực của tôi nhưng tôi có thể giúp anh liên lạc với Barbara, chị ấy chuyên phụ trách các báo cáo về nhân sự.” Để né tránh công việc, có thể bạn sẽ nói với sếp: “Tôi chỉ là một giám sát viên của một phòng nhỏ trong công ty, tôi không biết gì về điều này cả.” Hãy nói “Đó là một bộ phận khác và lễ tân sẽ hướng dẫn anh

tìm đúng người.”

Họ buộc tôi làm điều đó. Thật chẳng thuận tai chút nào khi nói một câu “phải làm” gì đó nhưng câu đó thể hiện sự bắt buộc, có thể là bạn hoặc người khác. Khi bạn nói “Tôi sẽ kiểm tra lại việc này cùng người giám sát của tôi” thì bạn đang ám chỉ rằng bạn bị người giám sát kiểm soát mình. Thế nên, hãy nói “Tôi sẽ cùng người giám sát của mình kiểm tra lại xem thời điểm đó có thích hợp không.” Khi bạn nói với ai đó rằng họ “phải” làm gì thì có vẻ như bạn đang muốn là người kiểm soát họ. Đừng nói “Anh phải đến sau vì bây giờ tôi không có thời gian rảnh đâu” mà hãy nói “Ngày mai tôi có thời gian bàn với anh về vấn đề đó. Lúc nào anh đến được nhỉ?”

Câu trình bày bắt đầu bằng “Tôi”. Trong khi bạn muốn cuộc đối thoại nào cũng “có đi có lại” và đặt câu hỏi cho người khác, dùng ngôn ngữ quyết đoán bắt đầu bằng “Tôi”. Nếu dùng cách này thì bạn phải chịu trách nhiệm với những gì mình nghĩ, cảm nhận và thực hiện. Bạn không được đổ lỗi cho người khác hay giả vờ biết ít hơn người khác. Những câu bắt đầu bằng “Tôi” làm cho lỗi lầm không hướng vào ai trong khi bản thân mình vẫn quyết đoán. Ví dụ, nếu bạn nói “Khi anh không chuyển biên bản cuộc họp đúng hạn thì anh sẽ gây nên khá nhiều rắc rối đấy”, chắc chắn có nhiều người đối đầu với bạn một cách tiêu cực đấy. Hãy nói “Tôi không thể hoàn thành bản tin này nếu biên bản chuyển đến trễ. Tôi cần biên bản vào trước ba giờ chiều thứ Sáu hàng tuần.” Điều này nghe rất quả quyết và nó thể hiện thái độ của người khác ảnh hưởng đến bạn ra sao.

Hãy dành thời gian suy nghĩ về những lời mình nói ra thật sự có ý nghĩa giao tiếp hay không. Những câu nói thông thường trong tiếng Anh không giúp bạn ứng dụng trong đối thoại được. Có những ý nghĩa tiềm ẩn chúng ta cố tình quên đi nhưng chúng vẫn có ảnh hưởng không nhỏ đến người khác trong giao tiếp. Khi bạn thể hiện sức mạnh trong lời nói của mình thì việc đối thoại của bạn sẽ thành công hơn.

Kĩ năng để quyết đoán trong đối thoại

Có rất nhiều cách để phá hỏng một buổi giao tiếp thậm chí khi bên khác đang cố không để bạn đạt được mục tiêu của mình. Những kĩ năng này giúp bạn trở nên quyết đoán mà không thô bạo hay đề phòng và tránh gây ra tranh cãi.

Chỉ đồng ý phần nào với người đối thoại. Khi có người nói điều gì đó quan trọng, bạn có cơ hội để lái cuộc tranh cãi đi theo hướng khác bằng cách đồng ý với người đó ở một khía cạnh thôi. Ví dụ như một đồng nghiệp nói: “Anh có nghĩ là mình đã làm bản dự kiến cuộc họp quá dài không?”. Lúc này bạn đừng nói: “Tôi không nghĩ như thế là quá dài và nếu tôi không làm hết những mục đó thì chúng ta không thể sẵn sàng cho cuộc họp hằng năm được.” Đây là một phản ứng phòng vệ không cần thiết và không có lý do nào để biện

minh cho mình cả. Có thể trung hòa nhận xét bằng một câu đồng ý nửa vời: “Anh nói đúng. Có rất nhiều điều cần đề cập đến trong cuộc họp này.”

Không xin lỗi. Có một cách khác để xử lý những điểm quan trọng là nhận trách nhiệm của mình mà không phải xin lỗi. Điều này sẽ làm kẻ chỉ trích bạn nhụt chí, làm người đó không còn nhiều hứng thú đổ thêm dầu vào lửa nữa vì bạn đã thể hiện sự cảm thông đối với quan điểm của họ rồi. Một đồng nghiệp có thể nói: “Anh không bao giờ dành thời gian để lắng nghe ý kiến của tôi cả.” Bạn có thể đáp lại: “Anh nói đúng. Tôi luôn không có thời gian để toàn tâm toàn ý chú ý đến ý kiến của anh.”

Thỏa hiệp. Khi cần thỏa hiệp thì hãy thỏa hiệp. Trong trường hợp như trên, bạn có thể đề nghị tổ chức buổi họp với đồng nghiệp để thảo luận về các ý kiến đó. Có thể nói: “Anh nói đúng. Tôi luôn không có thời gian toàn tâm toàn ý chú tâm đến ý kiến của anh. Chiều mai chúng ta có thể gặp nhau để bàn về vấn đề này nhiều hơn không?” Tuy nhiên, chỉ nên cân nhắc đến khả năng thỏa hiệp nếu bạn có thể duy trì được sự tự tôn đúng nguyên tắc.

Lặp lại có mục đích. Trong cuộc nói chuyện dù về việc công hay việc riêng thì một số người luôn cố lôi kéo bạn vào một cuộc tranh cãi hay chỉ đơn giản không chú ý gì đến những câu bạn góp ý đối với chương trình dự kiến cho cuộc họp của họ. Nên thực hiện kĩ năng này bằng cách nhắc lại quan điểm lúc ban đầu của bạn bằng giọng bình tĩnh, không chú tâm đến điều người khác nói.

Ví dụ trường hợp công ty cáp khẳng định là bạn chưa hề trả lại hộp dây cáp và họ muốn bạn trả 300 đôla cho cái hộp đó. Sau đây có một cách để áp dụng kĩ năng nhắc lại nói trên:

Bạn: “Tôi có hóa đơn chứng tỏ anh chàng kĩ sư đó đã mang hộp dây cáp đi và tôi sẽ không trả tiền cho cái hộp tôi trả lại đâu.”

Đại diện dịch vụ khách hàng: “Chúng tôi không có tài liệu nào nhắc tới việc trả lại nào cả, nên anh nợ chúng tôi 300 đôla.”

Bạn: “Tôi có hóa đơn chứng tỏ người kĩ sư đã cầm hộp dây cáp ấy và tôi sẽ không trả tiền cho cái hộp tôi trả lại đâu.”

Đại diện dịch vụ khách hàng: “Nếu anh không trả 300 đôla, sẽ bị cắt dịch vụ.”

Bạn: “Tôi có hóa đơn chứng tỏ người kĩ sư ấy đã cầm theo hộp dây cáp và tôi sẽ không trả tiền cho cái hộp tôi trả lại đâu.”

Nếu bạn vẫn chưa cảm thấy hài lòng thì hãy hỏi tên của vị giám đốc dịch vụ chăm sóc khách hàng và hãy tận dụng cơ hội trình bày với người chịu trách nhiệm.

Bạn cũng có thể tận dụng kĩ năng này trong trò chơi giao tiếp của mình, mở

đầu câu lặp đi lặp lại của bạn bằng “Tôi chỉ nói…” Nếu ai đó cứ phủ nhận bạn, bạn có thể hiểu ý người đó sau khi lặp lại ý của mình. Ví dụ, bạn có thể nói “Tôi nghe nói anh muốn tôi cho anh nhiều thời gian để hoàn thành dự án hơn nhưng dự án này cần phải hoàn thành trước ngày Cá tháng Tư (ngày 1 tháng 4).” Nếu nói thế vẫn không hiệu quả, bạn có thể nói: “Tôi đã nói với anh nhiều lần rằng phải hoàn thành dự án trước ngày 1 tháng 4 nhưng có vẻ như anh không thèm để ý.” Để tránh bất đồng, bạn có thể đề nghị trợ giúp người đó bằng cách nói “Tôi rất tiếc khi anh thấy không đủ thời gian hoàn thành dự án, nên chúng ta hãy cùng nhau thảo luận những vấn đề cần thiết để hoàn thành dự án cho kịp tiến độ.”

Thở sâu hơn. Nếu bạn không giữ được bình tĩnh thì cách tốt nhất để giải quyết tình hình là hãy dừng lại trước khi một cuộc tranh luận bắt đầu. Bạn có thể nói đơn giản: “Nếu chúng ta dành một chút thời gian để bình tĩnh, chúng ta có thể có một cuộc thảo luận hiệu quả hơn đấy.” Nếu bên kia không đồng ý, bạn có thể nói: “Hãy thảo luận vấn đề này sau khi chúng ta cùng bình tĩnh lại.” Sau đó, bạn chỉ việc bỏ đi chỗ khác.

Cắt ngang câu nói làm gián đoạn đối thoại. Khi có ai đó cắt ngang hay khiến điều gì đó làm bạn phân tâm, bạn có thể làm người ta quay lại chủ đề đang nói bằng cách ngưng lại hoặc trực tiếp chỉ ra vấn đề. Trong trường hợp này, tốt nhất là nên sử dụng đại từ “tôi” để tránh một cuộc tranh luận. Ví dụ như bạn có thể nói “Tôi cần hướng anh quay lại chủ đề chúng ta đang bàn. Tôi bắt đầu thấy nản khi cuộc thảo luận lạc đề và không nhắm vào ý của chúng ta.”

Cắt ngang một cuộc tranh luận. Đôi khi, một cuộc đối thoại lạc đề mà bạn chưa nhận thức được. Khi điều này xảy ra, bạn có thể làm cuộc tranh luận gián đoạn bằng câu nói đơn giản: “Hãy nghỉ một lát đi. Điều gì làm chúng ta phải tranh luận thế?” Trong trường hợp thế này, một chút hài hước sẽ hữu hiệu nếu bạn nói: “Hôm nay tôi phải uống mấy cốc cà phê rồi đấy!” Hãy quan sát xem liệu bạn, có thể đi thẳng vào vấn đề và cũng đi đến nhượng bộ hay không. Ví dụ, bạn có thể nói: “Hãy để tôi xem tôi có hiểu ý anh không nhé. Có phải anh định nói là…?” hoặc “Tôi biết để đáp ứng được đề án này không dễ dàng chút nào, nên hôm nay chúng ta dừng ở đây thôi và lên lịch để ngày mai bàn tiếp.” Nếu bạn thấy người kia vẫn tiếp tục tranh luận, không thèm để ý đến điều bạn nói thì hãy quyết đoán hơn: “Tranh luận tiếp vấn đề này chẳng ích gì đâu. Chúng ta sẽ mất bình tĩnh và chẳng đi đến đâu cả. Hãy dừng lại xem tôi phác thảo những điều anh muốn và chúng ta sẽ cố gắng hết sức để đi đến một thỏa thuận làm hài lòng cả đôi bên.”

Kết hợp của sự quyết đoán, ngôn ngữ cơ thể, năng lượng tích cực và sự nhạy cảm với người khác làm bạn có vẻ giống một thuyết khách. Nghe có vẻ phức tạp nhưng chỉ cần động não chút ít và thực hành ít nhiều thôi. Bạn sẽ thấy nỗ lực của mình bỏ ra thật đáng giá, bạn sẽ xử lý được mọi tình huống – trong cả

công việc lẫn cuộc sống hằng ngày.

# Chương 10: Giữ bí mật

Nắm được bí quyết giữ bí mật trong khi vẫn đạt được mục đích nhờ sử dụng một số kĩ năng đàm phán.

Trên thị trường ngày nay, tài sản quý giá nhất của một công ty không phải là sản phẩm công ty đó tạo ra hay máy móc tạo ra sản phẩm ấy. Thậm chí những nhân viên hàng đầu của công ty cũng chỉ là trang sức trên chiếc vương miện mà thôi. Thứ quan trọng nhất chính là thông tin. Biết điều gì nên nói (và điều gì không nên) và thời điểm nào nên nói là kĩ năng giao tiếp cơ bản. Trong nhiều trường hợp, đấy chính là kĩ năng đối thoại quan trọng nhất bạn có thể cải thiện. Đó chính là lí do chúng tôi tổng hợp nên những bí quyết này với sự trợ giúp của chị tôi là Naomi Fine - luật sư kiêm chủ tịch của Pro – Tec Data, công ty hàng đầu trong lĩnh vực bảo mật thông tin.

Đối với các công ty, loại thông tin nào có giá trị? Bất cứ thông tin nào mang lại lợi ích cạnh tranh cho họ, có nghĩa là hầu hết các thông tin – thông tin về thị trường, sản phẩm, tuyển dụng và thông tin về nhà thầu làm việc cho tổ chức này cũng như mức phí các nhà thầu được nhận. Tất nhiên, tài chính của một công ty là vấn đề nhạy cảm và không bao giờ được công khai quá sớm. Có những luật kiểm soát bảo mật dữ liệu này để tránh mua bán tay trong. Ví dụ, nếu bạn thấy những gì được ghi trong báo cáo hàng năm, bạn sẽ không được phép giao dịch cổ phiếu trước khi báo cáo này được công bố rộng rãi. Đây là một ví dụ khi luật pháp quyết định bạn có thể làm gì và không thể làm gì. Bạn cũng phải tuân theo các chính sách của công ty để tránh phạm phải các sai lầm như hoạt động do thám kinh tế.

Bí mật ở chỗ này và bí mật ở chỗ khác

Chúng ta có thể dễ dàng quên rằng mọi loại giao tiếp trong kinh doanh đều yêu cầu có sự bảo mật nhất định. Tất cả chúng ta đều muốn tạo ấn tượng tốt, thể hiện thái độ tích cực, cởi mở, thân thiện. Nhưng nếu bạn không dừng lại để suy nghĩ về thông tin mình tiết lộ thì có thể bạn sẽ thấy vị thế của mình rất lung lay, thậm chí vô cùng nguy hiểm.

Phỏng vấn tuyển dụng. Trong một cuộc phỏng vấn tuyển dụng, bạn muốn nhận được công việc nên rất hào hứng kể càng nhiều về công việc và khả năng hoàn thành của mình càng tốt. Nhưng nếu bạn nói quá nhiều, rất có thể bạn sẽ tiết lộ những thông tin ảnh hưởng không tốt đến sếp hiện nay hoặc sếp trước kia của bạn. Nếu phỏng vấn viên nhận ra bạn vừa tiết lộ thông tin quan trọng nào đó thì khả năng bạn được nhận vào làm không cao. Thực tế thì có thể đấy là một dấu hiệu xấu chứng tỏ bạn không được tin tưởng.

Cách tốt nhất để xử lý thông tin nhạy cảm trong một buổi phỏng vấn tuyển dụng là nói nhiều mà không tiết lộ bất cứ thông tin gì liên quan đến sếp, khách hàng, nhà cung cấp hàng hay công ty khác. Ví dụ, bạn có thể nói: “Trong tập đoàn XYZ, tôi là thành viên của một nhóm phát triển ý tưởng phần mềm mới trong thị trường. Đó là công việc đòi hỏi giữ bí mật và tôi không thể tiết lộ chi tiết được. Nhưng đó là một dự án rất hấp dẫn và các anh sẽ biết đến dự án đó trong buổi họp báo sắp tới đây.” Điều quan trọng cần nhớ là hãy suy nghĩ cẩn thận về tất cả các thông tin bạn có thể sơ ý tiết lộ trong buổi phỏng vấn tuyển dụng.

Sơ yếu lí lịch. Trước khi tham gia một buổi phỏng vấn, trong bản sơ yếu lí lịch của bạn đã mô tả chức vụ của bạn trong công ty hiện nay và công ty cũ. Nếu tiết lộ những thông tin chung là điều hoàn toàn vô hại thì những thành tựu cụ thể, chẳng hạn việc phát hiện ra cách điều trị có thể chữa được bệnh ung thư là một bí mật rất quan trọng đối với sếp của bạn. Khi làm sơ yếu lí lịch, hãy chú ý đừng tiết lộ bất cứ thông tin gì cần giữ bí mật. Nếu bạn không chắc chắn về độ bảo mật của một thông tin, hãy cẩn trọng và để lại hoặc nhắc đến phần này bằng những thuật ngữ chung chung.

Gây dựng quan hệ. Gặp gỡ mọi người tại một buổi họp là một điều thú vị và hữu ích nhất bạn có thể làm được cả cho bản thân và nghề nghiệp của mình. Đây chính là lúc thể hiện kĩ năng đối thoại hay nhất của bạn, vì khi bạn tạo ra các mối liên hệ thì đồng thời bạn cũng mang đến nhiều cơ hội cho mình. Bạn chắc chắn muốn mình có thể chia sẻ thông tin có giá trị và nhận lại thông tin tương tự nhưng bạn phải nghĩ đến hậu quả của những gì mình đề nghị đưa ra.

Ví dụ như chúng ta đang tham gia một hội thảo phát triển phần mềm. Ai đó từ công ty khác hỏi công ty bạn sử dụng phiên bản UNIX nào và bạn thảo luận về nhiều nhà cung cấp hàng bạn đã tìm hiểu, tiết lộ thông tin rằng bạn đã tìm được nhà cung cấp hàng có giá cả hợp lý nhất. Công ty bạn đầu tư thời gian và tiền bạc để nghiên cứu, còn bạn lại đang tiết kiệm chí phí cho công ty khác khi tiết lộ những thông tin này. Có lẽ công ty khác không phải là đối thủ trực tiếp của công ty bạn nhưng có thể họ sẽ chuyển thông tin này cho công ty đối thủ của bạn.

Các tập đoàn thường thuê nhân viên và coi họ là “những chuyên gia trí tuệ cạnh tranh” để làm nhiệm vụ gián điệp. Công việc của họ là thu thập nhiều thông tin về các công ty đối thủ. Họ không ăn trộm thông tin nhưng họ tìm kiếm trên Internet, xem xét tiểu sử sơ lược của công ty, trò chuyện với các khách hàng và làm quen với những người giống bạn để thu thập tin tức. Họ tập hợp tất cả các thông tin này thành một báo cáo về việc công ty bạn đang làm gì. Những chuyên gia như vậy có thể cũng làm việc cho một công ty muốn giao dịch với công ty bạn. Người này có thể sẽ hỏi bạn xem có ai ở công ty bạn có ý định tham gia một hội thảo sản phẩm dành cho khách hàng

hay không. Bạn không nghĩ thông tin đó nhạy cảm nên bạn nói “Tôi nghĩ phó phòng bán hàng đang đến đấy.” Sau đó, một nhân viên bán hàng có thể lấy thông tin này là một bằng chứng để tiếp cận vị phó phòng đó. Những thông tin dường như vô thưởng vô phạt đó có thể dễ dàng trở nên phức tạp hơn bạn tưởng tượng đấy.

Bạn có thể cũng phát hiện ra có ai đó đã tiết lộ thông tin bí mật về một công ty đối thủ cho mình. Thậm chí dù thông tin này có ích với bạn thì việc bạn sử dụng thông tin này cũng không hay ho gì. Nếu ai đó tiết lộ thông tin bí mật cho bạn thì bạn cũng hiểu đây không phải là người đáng tin cậy. Ví dụ như bạn làm việc với một nhà cung cấp bình thường, người này thường cung cấp miễn phí thông tin về một công ty đối thủ, có thể bạn sẽ muốn đổi nhà cung cấp khác. Quan trọng nhất là những gì họ nói với công ty đối thủ của bạn chính là thông tin về công ty bạn đấy.

Đàm phán. Thông tin là một sự trao đổi. Khi bạn đàm phán, bạn nên ý thức rằng bạn đang đàm phán về giá cả, điều khoản nào đó, bạn nên tiết lộ bao nhiêu thông tin và bên kia sẽ tiết lộ bao nhiêu thông tin. Để đối phương cũng thấy hứng thú, bạn phải tiết lộ thông tin gì đó. Nhưng nếu bạn tiết lộ quá nhiều, có thể sẽ có hậu quả khôn lường. Ví dụ như nếu bạn tiết lộ quá nhiều về phần mềm của công ty mình, nếu cuộc giao dịch bất thành, bạn sẽ mất rất nhiều.

Bán hàng. Bạn không chỉ không tiết lộ thông tin bí mật của công ty mình mà còn phải bảo mật thông tin của khách hàng nữa. Ví dụ như bạn giữ yêu cầu của một khách hàng và giữ số thẻ tín dụng của công ty khách hàng đó trong máy tính xách tay của mình. Nếu máy tính của bạn bị mất hay bị ăn trộm thì bạn có thể bị kết tội làm ảnh hưởng đến quyền bí mật cá nhân của khách hàng đó.

Thông tin của khách hàng phải được bảo mật. Các công ty dịch vụ như công ty luật lớn phải xử lý nhiều thông tin của một khách hàng hoặc nhiều thông tin của khách hàng của công ty đối thủ đôi khi phải tạo nên các bức tường lửa nội bộ. Tường lửa này để ngăn những nhà cung cấp dịch vụ (như các luật sư) đang làm việc về một vụ nào đó không thể tiếp cận được thông tin của vụ khác. Nếu không có tường lửa, sẽ có mâu thuẫn và mâu thuẫn này có thể làm mất khách của công ty.

Bí mật nội bộ. Thậm chí nếu công ty của bạn được gây dựng trên nền tảng của lòng tin thì bạn cũng cần cẩn thận đừng tiết lộ thông tin cho đồng nghiệp trong nội bộ công ty. Rõ ràng là kể chuyện về đồng nghiệp hay than phiền về công việc với đồng nghiệp không phải là một ý hay. Có thể có những người không nên nắm được thông tin này, do đó nếu bạn phải kể chuyện gì đó hoặc than thở về công việc ở công ty thì hãy kể chuyện đó với ông/bà xã hoặc bạn thân, những người không có liên quan gì đến công ty bạn cả. Rõ ràng là chỉ có

thể tiết lộ thông tin có độ nhạy cảm cao cho những người trong gia đình mà thôi. Càng nhiều người biết, chắc chắn càng nhiều khả năng thông tin đó đến tai người không nên biết.

Cũng có những bí mật bạn cần giữ kín để những người trong phòng khác của công ty không biết được. Bạn thậm chí có thể chia sẻ thông tin mà sếp không biết. Nếu bạn không chắc điều gì cần giữ bí mật thì hãy đề nghị người có thẩm quyền cho bạn biết. Người đó sẽ đánh giá cao nỗ lực của bạn, bạn là người có trách nhiệm với dữ liệu bí mật có giá trị của công ty.

Khi bạn chịu trách nhiệm chia sẻ thông tin bí mật với ai đó, hãy tạo ra một công cụ tham khảo để những người liên quan đến công việc đó biết chính xác việc nào là bí mật. Bạn cũng có thể tạo ra các mức bí mật với một biểu đồ hay các mã màu sắc để chỉ rõ phòng ban hoặc người nào liên quan đến công việc và những người nào không được có những thông tin liên quan đến công việc.

E-mail. Khi đề cập đến các bí mật nội bộ, đừng ngây thơ cho rằng dùng e-mail sẽ được bảo mật. Những gì bạn viết trong e-mail rất có khả năng sẽ bị người khác đọc được hoặc gửi lại cho người nào đó. Điều này càng đúng khi bạn dùng e-mail nội bộ, quản trị hòm thư của công ty hoàn toàn có quyền đọc lại những gì bạn viết trong e-mail. Thậm chí nếu công ty của bạn không có chính sách quản lý hòm thư của bạn thì phần mềm có thể bị sự cố hoặc ai đó có thể đột nhập vào hệ thống. Thậm chí tường lửa Internet hữu hiệu nhất vẫn có lỗ hổng. Do đó, bạn không nên gửi thông tin không muốn người khác đọc được qua e-mail và cũng nên tránh gửi và nhận e-mail cá nhân bằng địa chỉ e-mail của công ty.

Đối thoại và giữ bí mật

Đã có nhiều lần bạn có cảm giác mình đang mạo hiểm như đi trên một sợi dây khi một mặt phải thân thiện, mặt kia lại phải cẩn trọng, nhưng đó cũng là một yếu tố của đối thoại mà bạn phải nắm bắt để bảo vệ công việc cũng như danh tiếng của mình. Nếu bạn không cẩn thận, những lời bạn nói có thể tiết lộ thông tin có giá trị, đặt chính bạn và công ty bạn vào tình thế nguy hiểm. Nhưng thế nào là “cẩn thận”? Bạn chắc chắn không có kĩ năng đối thoại nếu thỉnh thoảng bạn không chia sẻ thông tin có giá trị. Có nghĩa là đôi khi cũng tiết lộ thông tin nhạy cảm liên quan đến sếp, khách hàng, nhà cung cấp hoặc bạn hàng của bạn. Vậy bạn vượt qua trở ngại này bằng cách nào để có thể cải thiện khả năng đối thoại mà không phải làm điều gì khó khăn hay phạm pháp?

Đầu tiên, bạn phải hiểu thông tin nào là bí mật và cần giữ bí mật đối với ai. Nếu bạn biết được thông tin đó ở công ty, bạn có thể thấy thông tin đó bắt nguồn từ một giám đốc bộ phận hoặc một bản báo cáo các chính sách trong công ty. Nếu bạn tìm hiểu được điều gì đó từ một khách hàng, nhà cung cấp hoặc đối tác, hãy hỏi người có trách nhiệm trong công ty xem thông tin đó có

bí mật hay không. Hãy tìm hiểu xem công ty bạn có kí bản giao ước bí mật nào không. Sau khi kiểm tra, có thể bạn sẽ phát hiện ra thông tin đó đã có nhiều người biết và bạn có thể tự do chia sẻ với mọi người. Trong trường hợp này, thông tin bạn đưa ra trong cuộc trò chuyện có thể có hoặc không có giá trị nhưng bạn chắc chắn giữ được vị trí của mình.

Khi bạn muốn tiết lộ thông tin nào đó, hãy cân nhắc xem ai là người có lợi nếu bí mật này được tiết lộ. Nếu bạn biết thông tin đó là bí mật thì bạn sẽ chỉ chia sẻ với người nào cần thông tin để làm lợi cho người sở hữu thông tin mà thôi. Ví dụ Giám đốc tiềm năng của bạn có thể hỏi về một dự án bạn đang làm ở công ty hiện nay, nhưng đó không phải là thông tin người đó cần biết để đánh giá các phẩm chất của bạn, đặc biệt là khi thông tin đó liên quan đến Giám đốc và công ty hiện nay của bạn. Mặt khác, nếu bạn đang đàm phán với một khách hàng sẽ chỉ mua sản phẩm đó nếu người đó biết sản phẩm sẽ có những đặc tính mới lạ, trong trường hợp này thì tiết lộ thông tin là cách làm có lợi nhất cho công ty của bạn.

Một khi bạn quyết định được thông tin mình muốn chia sẻ thực sự là thông tin mật và người đang nói chuyện với mình thực sự cần thông tin đó thì hãy tự đặt cho mình câu hỏi: Mình có thể bảo mật thông tin này bằng cách nào? Giao ước giữ bí mật thông tin có thể có hạn chế nhưng đó vẫn là một công cụ quan trọng nhất để bảo mật thông tin bạn chia sẻ trong buổi đối thoại. Những giao ước này là lời hứa được các bên viết ra cam kết rằng họ sẽ không tiết lộ thông tin bạn chia sẻ với họ nếu không có sự đồng ý của bạn.

Trong công ty của bạn, có thể chỉ cần cam kết bằng miệng là được. Ví dụ như khi bạn nói chuyện với một đồng nghiệp cần thông tin về một dự án ở phòng ban khác, mở đầu buổi trò chuyện bạn có thể lưu ý người đó cần giữ thông tin bí mật. Có thể nói: “Tôi rất vui khi cùng anh bàn về những nghiên cứu của công ty để anh có cơ sở phát triển một chiến lược marketing, nhưng tôi hi vọng anh lưu ý đến tính bảo mật của thông tin. Chúng ta coi thông tin này là một bí mật, điều này ảnh hưởng nhiều đến thành công của công ty đấy.”

Khi quyết định cần phải tiết lộ thông tin bí mật cho ai đó, bạn nên đảm bảo không ai có thể biết được bí mật này. Hãy luôn cẩn trọng trong lời nói. Nhưng tốt nhất là nếu không ai yêu cầu hoặc bắt buộc phải nói thì hãy giữ bí mật ấy cho riêng mình.

Nếu không thận trọng thì tất cả các kĩ năng đối thoại chẳng còn mấy ý nghĩa khi bí mật bị lộ ra. Hãy thực hành để nắm rõ mình có thể “đối thoại” những gì và cần làm gì để giữ bí mật.

# Chương 11: Đi đến hồi kết

Kết thúc buổi đàm thoại và để lại ấn tượng tốt.

Không có gì phá hủy một bộ phim hay bằng một kết thúc tệ. Có thể bạn đã tận hưởng từng khoảnh khắc trong phim nhưng nếu phần kết để lại ấn tượng không tốt thì bạn sẽ rất thất vọng. Đối thoại cũng như vậy. Ấn tượng rất tốt lúc ban đầu sẽ chẳng đi đến đâu nếu buổi trò chuyện có một kết cục dở. Người ta có thể nhớ đến sự nhiệt tình bạn thể hiện trong lần đầu gặp mặt nhưng điều cuối cùng bạn nói hoặc làm mới khiến họ ghi nhớ sâu sắc nhất.

Ai cũng đã từng trải qua buổi trò chuyện kết thúc đột ngột hay bằng tiếng thút thít. Bạn đã bao giờ kể một câu chuyện, chỉ để "đuổi khéo" ai đó đi không lời từ biệt chưa? Liệu bạn có thấy buồn chán không? Bạn đã bao giờ có một buổi trò chuyện bế tắc, chẳng ai biết nói gì hay chưa? Có một số kĩ năng đặc biệt có thể sử dụng để kết thúc một buổi giao tiếp một cách hiệu quả.

Chiến thuật rút lui

để kết thúc buổi trò chuyện một cách tốt đẹp, bạn phải có sự chuẩn bị trước. Nếu bạn có mối quan tâm nào đó, hãy chuẩn bị sẵn vài câu để sử dụng trong trường hợp cần kíp. Quan trọng nhất là hãy tỏ ra thân thiện và chân thành. Dù bạn cần phải kết thúc buổi trò chuyện vì lý do cụ thể nào đó hoặc chỉ đơn giản là vì bạn muốn đi đâu đó quanh phòng thì hãy nhìn vào mắt người mình trò chuyện và bắt tay người đó nếu tiện.

Nếu bạn cần phải đi đâu đó khi một người vừa kể chuyện xong thì hãy nói một câu xin lỗi lịch sự trước khi bỏ đi và cố gắng tỏ ra hứng thú với câu chuyện. Bạn có thể nói: "Tôi cần gặp một anh đồng nghiệp. Công việc của anh ấy ở New Orleans thật ấn tượng!" Nếu bạn thực sự muốn liên lạc với người này lần sau thì hãy nói thẳng thắn: "Cảm ơn câu chuyện của anh rất nhiều. Tuần tới chúng ta có thể đi ăn trưa một buổi được không? Tôi muốn gọi lại cho anh nếu anh có thời gian" hoặc "Chúng ta có thể trao đổi danh thiếp được không? Tôi mong chúng ta giữ liên lạc với nhau." Bạn cũng có thể tận dụng cơ hội để kết thúc buổi trò chuyện bằng một lời hứa kiểu như "Mai tôi sẽ gửi e-mail cho anh về bài báo đó và tôi hi vọng anh cũng chia sẻ suy nghĩ của mình với tôi."

Bạn có thể áp dụng vài thủ thuật trong các tình huống khác nhau để kết thúc câu chuyện. Hãy quan sát thái độ của người đối diện để biết lúc nào họ muốn kết thúc câu chuyện. Có thể họ không biết làm thế nào để kết thúc buổi nói chuyện nhưng nếu bạn thấy mắt họ đảo quanh phòng hoặc im lặng đôi chút thì hãy nói: "Vâng, hôm nay rất vui được gặp anh, tôi hi vọng lần sau chúng

ta lại có cơ hội chuyện trò.” Có một cách khác thể hiện người đối diện đang muốn kết thúc câu chuyện là họ liên tục lặp đi lặp lại những câu trả lời kiểu như “ừ hữ”, thể hiện sự thiếu tập trung vào câu chuyện. Dù thế nào bạn cũng đừng trở thành một trong số những người như thế. Nếu bạn thực sự muốn tiếp tục câu chuyện, hãy hỏi xem người đó có thể sắp xếp thời gian để thảo luận vấn đề này sau.

Khi muốn rời một sự kiện xã hội hay một hội thảo, hãy gặp những người đã nói chuyện để bạn có thể nói tạm biệt và hãy cho họ biết bạn hào hứng với cuộc họp của họ ra sao. Có thể nhớ đến người đó qua tên của họ và nói một điều gì đó thật ngắn gọn và nhẹ nhàng: “Sam ạ, cảm ơn anh một lần nữa vì anh đã cung cấp thông tin về nhà cung cấp phần mềm cho tôi. Tôi sẽ cho anh biết vấn đề đó ra sao” hoặc “Rất vui được gặp chị, Sarah ạ. Rất hi vọng cuộc họp tháng sau lại được gặp chị.”

Trò chuyện không dứt

Chúng ta đều trải qua cuộc trò chuyện như thế – cuộc trò chuyện với người không thể hoặc không đi vào vấn đề chính. Cách tốt nhất để xử lý tình huống này là cố gắng làm rõ người đó thực sự muốn gì. Bạn có thể hỏi “Thế anh có muốn tôi gọi hộ cho ông Adams không?” hay chỉ nói đơn giản “Tôi có thể giúp anh giải quyết vấn đề này ra sao?” Bạn có thể nhanh chóng kết thúc cuộc nói chuyện khi nói “Tôi sẽ xem lại vấn đề này và liên lạc lại với anh càng sớm càng tốt” hoặc chỉ nói “Tôi có thể gửi một cuốn sổ nhắc nhở và gửi mail cho anh trong ngày hôm nay và tôi tin sẽ giải đáp hết thắc mắc của anh.” Nếu người kia tức giận, bạn có thể nói một cách ngắn gọn và bình tĩnh: “Tôi hiểu anh mong sáng nay sẽ có bản báo cáo và nếu không có thì lịch làm việc của anh sẽ bị ảnh hưởng. Tôi sẽ cố gắng chuyển cho anh vào chiều nay.” Thường thì người ta chỉ cần hiểu những gì nghe thấy thôi. Nếu bạn không phải người giải quyết rắc rối thì hãy nhanh chóng tìm người nói chuyện nhiệt tình để giãi bày: “Tôi rất vui được giới thiệu anh với hội đồng thành viên của chúng tôi.”

Nếu bạn đang trong tình huống giao tiếp, bạn có thể giới thiệu người đó với một người khác và lịch sự đề nghị với hai người đó để bạn đi trước. Tuy nhiên, nếu không giới thiệu được ai cho người đó thì bạn có thể nói đơn giản: “Tôi cần gặp vài người trước bữa trưa. Tôi thực sự rất muốn gặp bạn.” Có thể đưa ra một nhận xét khác: “Tối nay ở đây có vài người lâu lắm rồi tôi không được gặp và tôi muốn đến chào họ một tiếng. Anh bỏ quá cho tôi được không?” Nếu gặp phải người hay nói, bạn có thể xoa dịu bằng một lời mời đến bữa tiệc đứng do bạn làm chủ. Bàn tiệc đứng, quán rượu hay bàn quầy triển lãm là nơi rất tuyệt để lôi cuốn mọi người và không có chuyện chỉ có một người làm chủ.

Một số người thường nói nhanh đến độ chỉ kịp lấy hơi để nói tiếp. Bạn không nên cảm thấy bắt buộc phải giải thích tại sao bạn cần kết thúc buổi trò chuyện

mà hãy chọn một khoảnh khắc thích hợp để cắt ngang câu chuyện. Bạn có thể đưa ra một lời nhận xét kiểu như "Vâng, tôi hiểu chính xác ý anh là gì. Nhưng rất tiếc vì bây giờ tôi phải đi. Có lẽ chúng ta nên gặp nhau vào ngày nào đó được không?" Bạn nên chắc mình kết thúc buổi trò chuyện một cách thận trọng. Người này có thể hiểu ai quan trọng với bạn. Tuy nhiên, bạn càng để thời gian chết lâu, bạn càng cảm thấy tức giận, cảm xúc của bạn có xu hướng tiêu cực càng nhiều. Đừng bao giờ quên thời gian của bạn hay của ai cũng quý giá như nhau.

Có thể bạn thấy khi trò chuyện với một đồng nghiệp, người đó tiết lộ quá nhiều thông tin cá nhân. Bạn hãy chọn thời điểm thích hợp, cắt ngang và nói: "Tôi thực sự rất lấy làm tiếc khi nghe thấy điều đó và tôi không muốn xâm phạm đời sống riêng tư của anh. Tôi hi vọng mọi chuyện sẽ tốt đẹp." Nếu việc này lặp đi lặp lại, đừng hỏi "Anh có khỏe không?" nữa mà chỉ nói đơn giản "Chào Tonny. Rất vui được gặp anh." Tất nhiên bạn có thể đưa ra lời xin lỗi vì đã làm gián đoạn cuộc trò chuyện và có thể nói bạn cần gặp một khách hàng quan trọng. Tuy nhiên, đừng để người khác phát hiện ra bạn nói dối hoặc làm người khác tổn thương. Nếu bạn nói bạn cần gặp một khách hàng quan trọng thì hãy quay về văn phòng chứ đừng đến quán cà phê.

Kết thúc có hậu

Đôi khi bạn phải kết thúc cuộc trò chuyện của mình bằng một "tiếng nổ lớn". Bạn cần tạo ấn tượng tốt cuối cùng tương ứng với ấn tượng tốt lúc ban đầu. Ở đây có một vài lựa chọn để bạn sử dụng trong nhiều tình huống.

Phỏng vấn tuyển dụng. Đừng quên tầm quan trọng của một đoạn kết đáng nhớ trong buổi phỏng vấn tuyển dụng. Bạn muốn người kia có ấn tượng thật tốt về mình khi kết thúc buổi phỏng vấn. Hãy tận dụng cơ hội để thể hiện lại sự nhiệt tình và các ý kiến quan trọng của bạn. Làm sao để các ý kiến ấy ngắn gọn, nhẹ nhàng nhưng hiệu quả. Bạn có thể nói: "Cảm ơn chị rất nhiều, chị Bennett ạ. Tôi rất hứng thú với triển vọng làm việc tại công ty và tôi tin tôi có thể đem lại nhiều ý tưởng cách tân cho công ty. Tôi thích gặp chị và tôi muốn nghe chị bày tỏ quan điểm của mình."

Buổi triển lãm. Có lần bạn nói chuyện với ai đó tại một buổi triển lãm công nghiệp hoặc thương mại. Trong trường hợp này, bạn cần làm quen và nói chuyện với càng nhiều người càng tốt, điều này yêu cầu bạn phải kết thúc buổi trò chuyện nhanh chóng và khéo léo. Nếu có ai đó bắt chuyện trong một khoảng thời gian trống tương đối dài, bạn có thể phải nói chuyện rất lâu. Tuy nhiên, nếu có nhiều người đến thăm gian triển lãm của bạn, bạn sẽ cần phải tiếp chuyện họ. Bạn có thể nói đơn giản: "Tôi muốn trò chuyện với anh về vấn đề này nhiều hơn nhưng tôi cần phải chào hỏi mọi người ở đây. Chúng ta có thể sắp xếp một buổi để thảo luận vấn đề này cụ thể được không?" Nếu bạn không muốn sắp xếp một buổi gặp gỡ, bạn có thể đưa ra một số tài liệu

marketing và yêu cầu một người gọi bạn lại để đưa ra các câu hỏi như vậy.

Nếu không có ai đến thăm khu triển lãm của bạn nhưng bạn muốn kết thúc buổi trò chuyện, bạn có thể nói: “Ông Foster, tôi rất vui khi được gặp ông, tôi mong muốn được thảo luận với ông về cách làm việc cùng nhau. Tôi không muốn giữ chân ông vì tôi biết có rất nhiều khu triển lãm ông cần đi thăm. Cảm ơn ông đã dừng chân lại đây và tham gia buổi triển lãm này.” Nếu nói vậy vẫn không hiệu quả, bạn có thể thử nói “Mời anh vui lòng xem website của chúng tôi và chia sẻ với tôi ý nghĩ của anh,” hoặc “Để tôi đưa cho anh một mẫu sản phẩm miễn phí của chúng tôi. Mời anh nhận mẫu sản phẩm, chia sẻ với người khác và cho tôi biết ý kiến của anh.”

Các cuộc họp. Người ta sẽ coi bạn là người lãnh đạo tuyệt vời nếu bạn kết thúc cuộc họp tốt. Bạn không cần phô trương nhưng nếu để một cuộc họp tự kết thúc mà không có một kết thúc chính thức thì chẳng có tác động gì với mọi người cả. Khi kết thúc một buổi họp, đầu tiên hãy hỏi xem người ghi biên bản cuộc họp có đầy đủ các thông tin họ cần chưa. Sau đó, hãy nói cảm ơn mọi người đã đến tham gia cuộc họp và đưa ra lời nhận xét tích cực về những điều đã hoàn thành được trong cuộc họp. Bạn có thể nói: “Đây là một cuộc họp rất thành công. Tôi muốn cảm ơn mọi người đã đóng góp cho cuộc họp. Chúng ta có một số kế hoạch thú vị và tôi mong muốn được làm dự án này cùng tất cả các bạn.”

Bài thuyết trình và bài diễn văn. Kết thúc một bài thuyết trình cũng quan trọng như đoạn mở đầu của nó. Chẳng có gì là sai khi tóm tắt lại các điểm chính trong bài thuyết trình của mình, nhưng nếu bạn nói “Bây giờ tôi xin tóm tắt các điểm chính trong bài thuyết trình của mình cho các bạn” thì khán giả sẽ phớt lờ bạn ngay lập tức. Họ cho rằng mình đã nghe hết rồi và không cần phải nghe bạn nói gì nữa. Bạn có thể sử dụng một dụng cụ hỗ trợ thuyết trình nào đó như một bức tranh hay PowerPoint chẳng hạn để kết thúc bài thuyết trình của mình. Một kĩ năng khác là lựa chọn một câu khẳng định, câu trích dẫn, câu chuyện hay câu hỏi nào đó tập trung vào chủ đề chính của bạn. Bạn nên kết thúc bài thuyết trình đủ kịch tính để sau khi bạn rời bục, khán giả vẫn nhớ đến bài thuyết trình của bạn. Hãy làm điều gì đó để khán giả còn nhớ đến bạn, có thể là một cuộc gọi hay làm gì đó để nhắc nhở. Ví dụ như nếu bạn có một bài thuyết trình về cách để bán được hàng nhiều hơn thì bạn có thể kết thúc bài thuyết trình của mình bằng cách nói: “Anh tự đặt ra thử thách gì với bản thân mình để bán được nhiều hàng hơn trong tháng này? Anh sẽ bán được nhiều hơn bao nhiêu – mười, hai mươi, ba mươi? Nếu anh thử những mẹo tôi vạch ra hôm nay, tôi cược là anh sẽ đặt ít nhất mười cái nữa. Anh có muốn cùng tôi thử đánh cược không?”

Nếu không hỏi, bạn sẽ chẳng nhận được gì

Bạn không thể đợi đến lúc khách hàng nói với bạn rằng họ sẵn sàng mua hàng

của bạn. Nếu bạn như thế, chắc chắn bạn sẽ phải đợi rất lâu. Khi bạn muốn kết thúc một thương vụ, bạn nên đề nghị khách hàng. Từ chối có thể khiến bạn thấy không vui, nhưng không có lựa chọn nào khác ngoài việc phải chấp nhận nó. Từ chối là một phần của cuộc sống, đặc biệt là trong kinh doanh và thậm chí trong bán hàng còn nhiều hơn nữa. Hãy coi sự từ chối giống như một câu trả lời "chưa đồng ý". Có thể là bạn chưa gây dựng đủ lòng tin với khách hàng. Hãy làm việc để tạo dựng lòng tin, sự chín chắn trong mối quan hệ với người khác và bạn sẽ biến câu trả lời "chưa chắc" thành "hoàn toàn đồng ý".

Bạn biết làm thế nào khi muốn kết thúc một thương vụ? Mỗi hoàn cảnh mỗi khác, nên việc đưa ra lời đề nghị mua hàng là rất tinh tế. Nếu bạn sử dụng tất cả các kĩ năng đối thoại của mình, hãy quan sát ngôn ngữ cơ thể của khách hàng, những ám hiệu qua lời nói và những ám hiệu ngầm, bạn sẽ quyết định được thời điểm chính xác. Bạn sẽ không thường xuyên nhận được lời đồng ý ngay lập tức nhưng bạn sẽ khám phá ra thông tin nào khách hàng tiềm năng cần để đồng ý với bạn.

Thời điểm rõ ràng nhất để kết thúc là sau khi bạn chỉ ra một số lợi ích do sản phẩm hoặc dịch vụ của mình mang lại. Có thể đưa điều này vào bài thuyết trình bán hàng của bạn nhưng hãy đảm bảo bạn hiểu những lợi ích ấy phù hợp với yêu cầu của từng khách hàng ra sao. Sản phẩm của bạn sẽ đáp ứng được yêu cầu nào của khách hàng? Sản phẩm của bạn tốt hơn sản phẩm khác trên thị trường ở những điểm nào và giá cả phù hợp với khách hàng ra sao? Nếu khách hàng có vẻ bị thuyết phục và tin rằng sản phẩm của bạn là một giải pháp khả thi thì đấy chính là lúc bắt đầu bán hàng rồi đấy. Lường trước rằng mình sẽ bị từ chối và hãy sẵn sàng đối phó với điều đó. Tuy nhiên, nếu khách hàng tiềm năng của bạn có khả năng lại từ chối thì cũng đừng quảng cáo "liều" về sản phẩm của mình. Nếu cần thì hãy nói với khách hàng tiềm năng rằng bạn sẽ kiểm tra lại và trả lời vị khách đó trong thời gian sớm nhất. Sự thận trọng kiểu như thế này sẽ tạo tiền đề để bạn bán được hàng đấy.

Khi bạn đề nghị bán hàng, khách hàng tiềm năng của bạn có thể chưa thực sự sẵn sàng kí vào bản thỏa thuận nhưng đó có thể chính là thời điểm bạn đề nghị đưa ra cam kết để chuyển sang giai đoạn tiếp theo. Bạn có thể hỏi "Tuần tới tôi có thể nói chuyện với một người trong nhóm anh để bàn về sản phẩm của chúng tôi được không?" hoặc "Anh có muốn tìm hiểu sản phẩm này kĩ hơn không?" Hãy chú ý để không đưa ra những câu hỏi làm phật ý khách hàng, tỏ vẻ như bạn đã mất hết kiên nhẫn với vị khách ấy rồi. Đừng nói "Điểm nào thuyết phục anh rằng sản phẩm của chúng tôi tốt nhất trên thị trường?" Tuy nhiên, bạn có thể đề nghị chỉ ra cho khách hàng sơ lược những gợi ý, ví dụ như: "Anh có thể cho tôi biết khi làm việc với công ty chúng tôi anh quan tâm đến điều gì hay không?" hoặc hỏi "Làm thế nào để anh bắt tay

với chúng tôi nhỉ?”

Bất cứ khi nào có thể, hãy hành xử như “Bố già”[1] và làm cho khách hàng không thể từ chối yêu cầu của bạn được. Bạn không luôn luôn phải làm điều này nhưng có thể đề nghị thử hoặc đưa hàng mẫu hay một bảo đảm trả lại tiền là một cách hay để tạo dựng lòng tin. Bạn có thể nói: “Tại sao anh không dùng sản phẩm của chúng tôi miễn phí trong hai tuần nhỉ? Tôi tin là anh sẽ đồng ý rằng đấy là sản phẩm tốt nhất trên thị trường.”

Đôi khi, khách hàng cũng có rắc rối cần giải quyết. Bạn có thể nghe thấy một câu hỏi kiểu như “Tại sao chúng tôi lại chọn công ty anh chứ không phải công ty khác?” Bạn có thể thử trả lời bằng cách ca ngợi đóng góp của công ty đối thủ nhưng bạn cần chứng tỏ là không có cách nào để biết xem nhận xét của bạn có giá trị đối với khách hàng hay không. Thực tế, một số đặc điểm của công ty bạn có thể vô cùng hữu ích đối với vị khách này. Đặt câu hỏi cho khách hàng có thể giúp bạn làm rõ thông tin vị khách đó cần để đồng ý mua hàng cho bạn. Ví dụ như bạn có thể nói: “Tôi rất vui được nói với ông về lý do khiến ông chọn công ty chúng tôi nhưng ông vẫn chưa nói cho tôi biết yêu cầu của ông. Nếu ông cho tôi biết rắc rối của ông, tôi có thể cho ông biết liệu công ty chúng tôi có giải quyết được rắc rối ấy cho ông hay không.”

Điều quan trọng nhất cần nhớ khi đề nghị khách mua hàng là hãy liên tục đưa ra câu hỏi. Hãy liên tục đưa ra câu hỏi nhưng vì bạn đang tạo dựng lòng tin với khách hàng tiềm năng nên hãy đưa ra những câu hỏi liên quan đến việc kinh doanh. Và đừng bao giờ cảm thấy xấu hổ khi sử dụng những câu nói hài hước. Khi tôi nỗ lực để có thể quảng cáo cho công việc kinh doanh của mình, tôi thường đưa cho khách hàng một chiếc giầy đế mềm cũ hay một chiếc giầy thể thao cùng một tấm giấy nhỏ đính kèm ghi “Tôi đã cho một chân vào nhà rồi đó, chân kia vào nhà bằng cách nào nhỉ?”

Trong một cuộc nói chuyện, khả năng bạn mắc phải sai lầm cao hơn vào các thời điểm khi bắt đầu hay kết thúc cuộc trò chuyện ấy. Kết thúc một cuộc bán hàng, một buổi họp, một bài diễn thuyết hay một cuộc nói chuyện rất giống kết thúc một cuộc hẹn hò. Nếu nụ hôn chúc ngủ ngon không ngọt ngào, bạn sẽ chẳng bao giờ có cơ hội gặp lại cô gái ấy nữa. Có được kết thúc tốt đẹp yêu cầu sự tinh tế và kĩ năng, tất cả có trong nghệ thuật đối thoại.

# PHẦN II: ÁP DỤNG KĨ NĂNG ĐỐI THOẠI

# Chương 12: Quan sát hình ảnh của chính mình

Nhìn nhận bản thân mình qua con mắt người khác giúp bạn gây dựng mối quan hệ bền chặt hơn với khách hàng, bạn hàng, đồng nghiệp, đồng sự, giám đốc, nhân viên và các thành viên trong gia đình.

Bạn vẫn thể hiện sự tích cực trong khi làm việc, bạn đã hoàn thiện kĩ năng ngôn ngữ cơ thể và bạn đã thực hành kĩ năng đối thoại trong nhiều tình huống. Tuy nhiên, bạn vẫn thấy mình không phải lúc nào cũng có được những mối quan hệ như mong muốn. Có lẽ một công việc quan trọng hay một vụ bán hàng chưa “đến tay” bạn hay bạn có thể thấy nỗ lực làm việc nhóm của mình không thành công. Nên điều bạn cần nỗ lực hơn nữa để cải thiện lợi thế sở hữu kĩ năng đối thoại hiệu quả là gì?

Bạn có thể cải thiện kĩ năng của mình bằng cách quan sát chính bản thân mình qua ánh mắt người khác. Tìm hiểu người khác nghĩ gì đôi khi cũng đơn giản như việc đề nghị người ta đưa ra phản hồi trực tiếp vậy. Khi không thể thực hiện được điều này, hãy quan sát ngôn ngữ cơ thể của người đối thoại và những gợi ý bằng lời để hiểu mình đã làm thế nào. Bạn hiểu người khác đánh giá mình ra sao, bạn đánh giá khả năng đối thoại của mình càng khách quan bao nhiêu, bạn càng có khả năng cải thiện kĩ năng và gây dựng những mối quan hệ hòa hảo bấy nhiêu.

Khi bạn vượt qua cái tôi của mình và phân tích được bản thân mình qua việc quan sát ánh mắt người khác, bạn có thể dễ dàng thấy nhược điểm của mình và bắt đầu cố gắng để khắc phục nhược điểm ấy. Thậm chí bạn còn có thể hình dung mình giao tiếp với ai đó trước khi một cuộc gặp gỡ thực sự diễn ra. Hãy tưởng tượng bạn là người khác lần đầu tiên gặp gỡ mình. Hãy cố gắng càng khách quan càng tốt và nghĩ xem ấn tượng của bạn sẽ ra sao.

Chú ý đến thời điểm bạn nhận được kết quả tích cực và thời điểm có điều có vẻ không hay xảy ra. Bạn sẽ áp dụng kĩ năng đối thoại nào trong những tình huống thế này? Hãy bắt đầu chú tâm đến việc giao tiếp của mình, nghĩ xem điều gì hiệu quả và điều gì không. Sau mỗi cuộc gặp, bạn có thể ghi chép để xem có vấn đề gì phát sinh hay không. Nếu có, bạn sẽ có ý tưởng hay xem mình cần cải thiện chỗ nào. Ví dụ như, nếu có nhiều hơn một người liên tục hiểu nhầm hướng dẫn của bạn thì chắc chắn bạn cần phải thực hành nhiều để trình bày dễ hiểu hơn. Tuy nhiên, không phải trường hợp nào cũng phải để tâm hết đâu. Đôi khi chỉ đơn giản là bạn không “thích hợp” với ai đó và chẳng

thực hành được chút kĩ năng đối thoại nào cả.

Kiểm soát cảm xúc

Quan sát động thái của mình qua thái độ của người khác là một cách hay để thực hiện sự tự đánh giá về bản thân. Bạn càng hiểu hành động và phản ứng vô thức của mình bao nhiêu thì bạn càng có khả năng đánh giá khả năng của mình và đưa ra đánh giá cần thiết. Nếu bạn có những cảm xúc được "lập trình", bạn sẽ thấy thật khó khăn để duy trì những cảm xúc tích cực cả trong đời sống cũng như trong công việc. Chắc chắn bạn không thể thận trọng được nếu bạn không hiểu rõ cảm xúc ẩn giấu của chính mình.

Ai cũng có "ngưỡng" cảm xúc, những ngưỡng cảm xúc này có thể khơi lại những điều không hay trong quá khứ. Chúng có thể đẩy bạn vào lối hành xử không chấp nhận được, có thể ảnh hưởng xấu đến mục tiêu của bạn. Nếu một chuyện mới xảy ra làm bạn tổn thương như trước đây thì bạn có thể đưa ra kết luận là việc này cũng gây ra sự tổn thương cho mình như trước thôi. Cơ chế tự vệ của bạn sẽ được kích hoạt, sẽ ảnh hưởng đến cách cư xử của bạn nếu bạn không tự kiềm chế trước khi có rắc rối xảy ra. Khi cảm xúc lên cao, hãy dành thời gian để ngừng lại. Điều này sẽ làm cho chất adrenaline trong người bạn hạ thấp xuống. Nếu bạn biết chờ đợi trước khi trò chuyện, bạn có thể sẽ không chạm đến "ngưỡng" cảm xúc đó và chuyện xấu có thể sẽ không xảy ra.

Càng đặt mình vào vị trí của người khác, bạn càng có khả năng quan sát bản thân mình bằng con mắt của người ta. Nhận thức một vấn đề bằng con mắt của người khác giúp bạn đồng cảm hơn với đồng nghiệp, nhân viên và khách hàng. Sự đồng cảm là điều cao nhất bạn có thể làm để duy trì một mối quan hệ hòa hợp. Thậm chí khi bạn phải sa thải một nhân viên, bạn vẫn có thể hành động theo cách ca ngợi, trân trọng phẩm chất cũng như giá trị của người đó.

Bạn có thể đặt ra một số câu hỏi để khám phá "ngưỡng" hành động và cảm xúc ẩn giấu:

- y Khi ai đó chỉ trích bạn, bạn cảm thấy thế nào? Bạn có cảm thấy tức giận với người đưa ra lời chỉ trích đó hay bạn nuốt cơn giận vào trong? Bạn có chìm đắm vào những suy ngẫm về giá trị bản thân mình hay không?
- y Bạn có thường xuyên đánh giá đồng nghiệp của mình không? Đánh giá thường là kết quả của sự sợ hãi và là phản ánh của sự tự đánh giá. Nếu bạn thấy người khác có một nhược điểm mà bạn sợ mình cũng có thì có thể điều đó "khơi gợi" phản xạ sợ hãi. Bạn sẽ duy trì mối quan hệ tốt đẹp hơn với đồng nghiệp nếu bạn hiểu họ đang nỗ lực hết sức. Nếu bạn đặt mình vào vị trí đánh giá nhân viên thì hãy thử để những đánh giá của mình sang một bên và đưa ra những lời nhận xét thật nhẹ nhàng và có tính chất xây dựng. Hãy cố gắng giúp nhân viên của mình tiến bộ. Một

lần nữa, sự đồng cảm sẽ giúp bạn bỏ dần thói quen đánh giá người khác.

- y Bạn có đánh giá những người mình không thích khắt khe hơn đánh giá bạn bè không? Hãy chú ý đến quyết định bạn có gạt bỏ được sự đánh giá không công tâm giữa bạn bè với người khác hay không. Hãy làm việc chăm chỉ để tránh hành động đạo đức giả, giữ thái độ công tâm với tất cả mọi người. Nếu bạn nhận thức được sự công bằng của mình, bạn sẽ tạo dựng được lòng tin từ sếp, đồng nghiệp, nhân viên và khách hàng.
- y Khi bạn mắc sai lầm, bạn có thấy mình muốn đổ lỗi cho ai đó hay không? Cách tốt nhất để xử lý một sai lầm là hãy chấp nhận sai lầm ấy, nói lời xin lỗi và cố gắng sửa chữa. Chẳng ai thích nhận lỗi nhưng sự liêm chính khiến bạn nhìn nhận và lãnh trách nhiệm về hành động của mình. Về lâu về dài, điều này sẽ có lợi hơn cho bạn vì người ta sẽ nhìn nhận bạn là một người đáng tin cậy và trung thực.
- y Bạn có dành nhiều thời gian than vãn về sếp, công việc, đồng nghiệp hay chuyện này chuyện kia trong công ty hay không? Thường xuyên phàn nàn tạo sự cực đoan cho chính bản thân bạn và người khác. Ai cũng tránh những người cực đoan. Thậm chí những người cực đoan cũng tránh xa bạn khi họ không cảm thông với bạn. Những người hay than vãn và đánh giá người khác hiếm khi có được lòng tin vì mọi người đều tự hỏi liệu sau lưng họ bạn sẽ nói gì đây.
- y Có bao giờ bạn để ý thấy mình ghét người nào đó ngay từ lần gặp đầu tiên hay không? Bạn hãy dừng lại xem xét để hiểu rằng điều đó lệ thuộc vào ngưỡng cảm xúc chứ không phải là do người đó nói hay làm gì. Người khác có thể đánh giá bạn thật khắt khe với lý do tương tự và khi người ta làm vậy thật không công bằng chút nào. Có thể có ai đó không ưa bạn hoặc có thể người đó nói những câu làm bạn nhớ mãi. Hãy lắng lại để đánh giá xem tại sao mình không thích ai đó và hãy cố gắng cho người ấy một cơ hội hơn là đưa ra một đánh giá chủ quan quá nhanh chóng.
- y Những đánh giá của bạn thường là kết quả của lòng tin bạn luôn ấp ủ trong cuộc sống. Người khác cũng có những niềm tin khiến họ đánh giá bạn mà không cho bạn cơ hội nào để chứng minh khác đi. Ví dụ như nếu bạn đang bán hàng, bạn có thể gặp một vị khách không có niềm tin với nhân viên bán hàng. Vị khách đó đương nhiên sẽ đánh giá bạn đang nói dối chỉ đơn giản vì bạn là một nhân viên bán hàng. Trong khi vị khách hàng đó có thể có kỉ niệm không hay với một người nào đó thì niềm tin này chắc chắn không thể đúng khi quy chụp cho tất cả nhân viên bán hàng được. Bạn cũng có thể có những niềm tin sai lầm đối với bản thân mình. Ví dụ, nếu một giáo viên nghệ thuật chỉ trích khắt khe nỗ lực của bạn, bạn có thể sẽ tin rằng mình không có chút tài năng sáng tạo nào cả. Bạn có niềm tin nào kiểu như thế theo cách đánh giá của chính bạn hay không? Để được tin tưởng, hãy đề nghị những người bạn chân thành

đánh giá niềm tin của bạn một cách nghiêm túc.

- ¾ Không thể tin tưởng vị ủy viên quản trị của công ty được.
- ¾ Vị thế của tôi không quan trọng bằng người giám sát của tôi.
- ¾ Nếu tôi không đi vào quỹ đạo thì sẽ không có điều gì đi đúng hướng cả.
- ¾ Tôi chưa bao giờ trân trọng nghề nghiệp của mình cả.
- ¾ Nếu tôi không làm điều mọi người mong muốn, tôi sẽ mất việc.
- ¾ Nếu tôi đòi hỏi điều gì đó, người khác sẽ ghét tôi.
- ¾ Ý kiến của tôi không đúng.
- ¾ Người giàu thường ích kỉ và nông cạn.
- ¾ Các công ty không quan tâm đến nhân viên của họ.
- ¾ Nhân viên sẽ cố gắng làm càng ít việc càng tốt.

Nếu bạn nhận thức mình có một vài thói quen xấu, làm thế nào để phụ thuộc vào "ngưỡng" cảm xúc và bắt đầu tạo lập thói quen mới? Tự nói chuyện thật tích cực. Nghiên cứu chỉ ra rằng bạn có thể xua tan tiêu cực bằng cách tự nói to. Khi bạn tự thấy bản thân mình đang đánh giá ai đó hoặc đang than vãn điều gì đó, hãy ngừng lại ngay. Nếu bạn đưa ra một lời cam kết để chú ý đến thái độ của mình thì bạn sẽ bắt đầu chú ý đến bản thân rồi. Nếu ngưỡng cảm xúc rất mạnh mẽ và quyết liệt thì bạn cần ngồi yên tĩnh và tự nhủ với bản thân về việc lựa chọn một con đường mới và hiệu quả hơn. Nếu lời phê bình làm bạn lâm vào tình cảnh chống lại chính bản thân mình, hãy tự nhủ với bản thân rằng mình vừa làm được những gì và những điều mình làm được cho người khác. Hãy nhớ đến những lời khen và sự khen tặng mình đã được nhận để chống lại sự tự chỉ trích. Hãy nhớ rằng một lời phê bình không phủ nhận mọi thứ bạn nhận được trong cuộc sống.

Đề nghị người khác đưa ra nhận xét

Nhận được phản hồi từ những người như giám sát viên, nhân viên, khách hàng và thậm chí cả đồng nghiệp là cách dễ nhất và trực tiếp nhất để biết mình được nhìn nhận ra sao. Nhưng thời điểm đóng một vai trò quan trọng trong việc đề nghị người khác đưa ra ý kiến. Ví dụ, nếu bạn vừa giới thiệu một sản phẩm, một website hay một chiến dịch marketing mới thì bạn cần để một khoảng thời gian giãn cách trước khi đề nghị người khác phản hồi. Mọi người cần có thời gian để đưa ra ý kiến trước khi bạn hỏi. Nếu không, bạn sẽ nhận được nhận xét không đi đến đâu cả vì họ chưa có đủ thông tin về khả năng của bạn.

Hãy hỏi ý kiến người khác một cách tích cực. Đừng bao giờ nói: "Tôi sợ bản báo cáo của mình không tốt như mong đợi. Anh có thể cho tôi biết chỗ nào chưa được không?" Câu nói này của bạn hình thành trong đầu người nghe ý nghĩ rằng bản báo cáo của bạn rất dở trong khi thực tế không phải vậy. Thế nên, hãy nói "Tôi đánh giá cao ý kiến của anh về bản báo cáo của tôi. Tôi rất

vui khi được nghe cả ưu và nhược điểm để lần sau làm tốt hơn.” Câu này có khả năng sẽ khiến người kia nói “Tôi thấy chẳng có điểm nào chưa được cả. Tôi nghĩ bản báo cáo của anh rất xuất sắc.”

Khi nhận được ý kiến phản hồi, hãy yên lặng và lắng nghe cẩn thận cho đến khi người đó nói xong. Sau đó, bạn có thể đặt câu hỏi để làm rõ vài điểm chính. Hãy chú ý tránh đừng tự biện hộ ngay cả khi lời phê bình không có căn cứ. Nếu bạn kích động, người ta sẽ coi bạn là người không biết chấp nhận ý kiến của người khác. Hãy nói cảm ơn người đưa ra nhận xét và nếu bạn có thể áp dụng lời nhận xét ấy thì hãy cho họ biết điều đó.

Lúc nào là thời điểm thích hợp nhất để xin ý kiến nhận xét của người khác?

Sau buổi phỏng vấn ở nơi bạn không được nhận vào làm. Một số phỏng vấn viên sẽ từ chối trả lời câu hỏi của bạn nhưng nếu bạn nói rõ bạn biết mình không được chọn và bạn chỉ muốn cải thiện kĩ năng phỏng vấn của mình thôi thì nỗ lực của bạn sẽ gây ấn tượng với nhiều phỏng vấn viên đấy.

Sau một bài thuyết trình hoặc một bài diễn thuyết. Hãy đưa ra những mẫu thăm dò ý kiến chi tiết đề nghị khán giả nhận xét. Nếu chỉ có một số người có vẻ sẵn sàng điền vào những mẫu đó thì hãy có hành động khích lệ nào đó, ví dụ như tặng một đĩa CD, một cuốn sách hay một bản báo cáo khi họ hoàn thành mẫu nhận xét đó. Bạn cần có những lời nhận xét, bởi lẽ dù cho bạn là một diễn giả bao lâu nữa thì bạn vẫn luôn phải làm tốt hơn nữa.

Khi bạn đang cân nhắc một dự án và muốn quyết định xem trong công ty có nhiều người tâm huyết với dự án này hay không.

Sau khi bạn hoàn thành một dự án. Nếu sếp trực tiếp của bạn chẳng đưa ra một lời khuyên nào sau khi bạn hoàn thành một bản báo cáo hay dự án thì đừng ngần ngại hỏi xem họ đánh giá bạn thế nào. Hãy sẵn sàng nhận những lời phê bình có tính xây dựng nhưng hãy coi thông tin này là động lực để mình học được điều gì đó. Nếu bạn làm việc với một nhóm để thực hiện một dự án thì hãy đề nghị từng thành viên đánh giá bạn làm việc ra sao. Bạn có thể đưa ra những câu hỏi cụ thể nếu bạn muốn đảm bảo phản hồi mình nhận được là tích cực.

Trong khi làm bản tự kiểm điểm hàng năm hoặc nửa năm một lần. Hãy nghiên cứu bản tự kiểm điểm trước và có một buổi thảo luận mở với giám đốc về ưu, nhược điểm của bạn. Hãy đề nghị công ty trợ giúp để bạn phát huy tối đa hiệu quả công việc. Quyết tâm phát huy kĩ năng và năng lực của bạn sẽ gây ấn tượng với sếp của bạn. Đôi khi, bản tự kiểm điểm chỉ nhận được vài lời nhận xét thôi. Trong trường hợp này, hãy lên một lịch họp để cùng sếp thảo luận về nhận xét đó thật cụ thể. Làm thế này bạn không những có được thông tin quý giá mà còn khiến bạn khác biệt với những đồng nghiệp khác.

Mặt trái của ý kiến phản hồi

Khi bạn là người đưa ra nhận xét, bạn có cơ hội thể hiện sự đồng cảm của mình. Nữ hoàng Nga Catherine (1729-1796) từng nói: “Khen ngợi trước mọi người, chê trách trước một người.” Lúc đầu, bạn càng đưa ra nhiều nhận xét tích cực thì về sau nhận xét tiêu cực càng nhẹ nhàng hơn. Hãy tập trung vào các chiến thuật để tiến bộ hơn là đưa ra ý kiến phê bình. Hãy làm những gì có thể để tránh thể hiện trạng thái tự vệ. Nếu người nghe nhận xét của bạn bắt đầu có trạng thái tự vệ thì hãy xoa dịu tình hình càng nhanh càng tốt bằng một lời động viên. Bạn có thể nói: “Làm ơn đừng thủ thế phòng thủ như vậy. Không ai hoàn hảo cả và đây chỉ đơn giản là những điều anh có thể thực hiện để cải thiện những điều anh đang làm mà thôi. Chúng tôi chỉ đơn giản muốn anh vận dụng hết tiềm năng của mình để hoàn thành công việc cũng như đạt được thành công ở Tập đoàn XYZ mà thôi.”

Trừ phi bạn buộc phải đưa ra một phản hồi vì tính chất công việc, hãy chờ cho đến khi ai đó hỏi ý kiến của bạn. Đưa ra nhận xét với một đồng nghiệp hay thậm chí một nhân viên khi không cần thiết cũng là một điều không hay. Nếu ai đó mắc phải sai lầm cần được chỉ ra thì hãy đưa ra nhận xét ngay. Hãy nói thật chi tiết và tích cực. Đừng nói “Anh làm báo cáo sai rồi đấy.” Hãy nói “Đoạn mở đầu báo cáo của anh rất tuyệt và tôi có một số ý kiến giúp anh làm báo cáo lần sau hay hơn đấy. Giờ ta hãy cùng nhau thảo luận mấy vấn đề nhé.” Đừng làm cho người khác cảm thấy họ “luôn luôn” làm sai. Đừng nói “Anh chẳng bao giờ cùng Paula kiểm tra lịch tuần cả.” Nên nói “Tôi nhận thấy anh đã ba lần quên kiểm tra lịch tuần cùng Paula rồi đấy. Có lẽ anh nên có một ghi chú cho mỗi tuần, sẽ giúp anh giải quyết được vấn đề đó.”

Hãy kiềm chế mong muốn rời mắt khỏi đối tượng. Giao tiếp bằng mắt làm người nghe nhận xét của bạn cảm thấy thoải mái hơn và cũng giúp bạn truyền đạt sự ấm áp đằng sau lời phê bình của bạn. Hãy thực hành nhận xét ngôn ngữ cơ thể của mình qua con mắt của người khác khi thích hợp và hãy bắt tay khi kết thúc cuộc họp để thể hiện thiện chí của mình. Nếu người đối diện cảm thấy lo lắng khi bạn đưa ra nhận xét thì hãy đưa ra thêm vài lời động viên. Bạn có thể nói: “Đừng lo lắng về bản tự kiểm điểm của mình, Bob ạ. Nếu anh phấn đấu, nhất định lần sau anh sẽ tiến bộ.”

Cảm nhận chính bản thân mình qua con mắt của người khác là một kĩ năng cần có sự nhạy cảm và tinh tế. Khi khả năng đồng cảm của bạn tiến bộ hơn thì cùng với nguồn năng lượng và ngôn ngữ cơ thể của người khác, bạn sẽ bắt đầu thấy được sắc thái và những cử chỉ đằng sau đó của cả bạn và người bạn cùng đối thoại. Bạn sẽ tự nhận ra ngưỡng cảm xúc của mình và bạn sẽ thấy một trong số những ngưỡng cảm xúc tương tự như thế phản ánh ở thái độ của đồng nghiệp, nhân viên và khách hàng của bạn. Kết quả là bạn sẽ hiểu hơn về tâm lý của con người và bạn sẽ có khả năng giải quyết tất cả các tình huống

đối thoại của mình với sự tinh tế, cảm thông và sự linh hoạt thích hợp.

# Chương 13: Thăng tiến

Xác định con đường tiến xa để đạt được mức lương mơ ước, sự thăng tiến, sự công nhận hoặc sự thuyên chuyển như mong đợi.

Đề nghị được tăng lương hoặc thăng chức là một thử thách với mọi người. Bị từ chối đã là tệ, nhưng có thể sẽ còn tệ hơn nếu đề nghị đó có thể ảnh hưởng xấu đến công việc của mình. Có vẻ như đây là một tình thế tạm thời nhưng bạn cần đảm bảo mình nhận được những gì mình đáng được hưởng. Nếu bạn làm việc gì đó mà không được công nhận thì bạn sẽ cảm thấy phẫn nộ với sếp và không còn lòng nhiệt tình với công việc. Chắc chắn sẽ chẳng còn cách nào để tiếp tục ở nơi đó nữa. Tệ hơn, bạn có thể sẽ chờ đợi cho đến khi sự phẫn nộ buộc bạn phải đòi hỏi được tăng lương khi đang giận dữ. Và sự giận dữ đó chắc chắn sẽ đóng lại mọi cánh cửa đưa bạn đến mục tiêu của mình.

Vậy bạn có thể làm gì để làm tăng khả năng được tăng lương, thăng chức hoặc được công nhận như mong muốn mà không ảnh hưởng xấu đến những gì bạn phải rất khó khăn mới tạo dựng được? Muốn vậy, bạn hãy nâng cao các kĩ năng đối thoại để giúp bản thân đàm phán với sếp và củng cố vị trí của mình trong công ty.

Đầu tiên, đừng quên chúng ta đã đề cập tới về việc chọn thời điểm ở Chương 7. Hãy nghĩ đến lịch làm việc của sếp cũng như của công ty khi quyết định lựa chọn thời điểm tốt nhất để đề nghị được tăng lương hoặc thăng chức. Nếu bạn vừa gửi bản báo cáo hàng năm của mình được vài tuần thì hãy chờ đợi trước khi sếp đọc bản báo cáo đó và rút ra lý do tại sao bạn nên được tăng lương. Bạn không muốn bản báo cáo của mình chỉ tập trung chủ yếu vào những lĩnh vực bạn cần cải thiện. Nếu bạn vừa kết thúc thành công một dự án quan trọng hai tháng trước khi nộp bản báo cáo thì hãy tận dụng cơ hội này để đề nghị ngay. Nếu bạn biết công ty mình đang đương đầu với những khó khăn về tài chính thì hãy nhẫn nại chờ mọi việc bình thường đã.

Thăng chức và được nhìn nhận có thể không cần lựa chọn thời gian kỹ càng hơn nhưng hãy chú ý đến vị thế của sếp. Đừng yêu cầu tổ chức một cuộc họp vào lúc bận rộn nhất trong ngày, tuần hay tháng. Hãy suy nghĩ thật cẩn thận về thời điểm cũng như cách bạn đề nghị.

Không gì dễ dàng hơn được tăng lương

Khi bạn muốn đề nghị được tăng lương, hãy bắt đầu nghĩ đến vai trò của mình trong công ty dưới con mắt của sếp. Giá trị của bạn đối với họ dựa trên những gì bạn cống hiến được cho công ty. Nói ngắn gọn thì đó là những gì bạn vừa làm được cho họ. Bạn có thể cảm thấy mình có quyền nhận mức

lương cao hơn do bạn đã làm được nhiều điều, nhưng sếp có lẽ không muốn nhìn nhận bạn theo cách ấy. Bạn cần phải làm họ hài lòng hơn để mình được nổi bật và lương của bạn cũng tăng theo. Điều này có vẻ không công bằng nhưng trong nhiều trường hợp cụ thể, đây chính là thực tế trong doanh nghiệp ngày nay. Nếu bạn muốn đề nghị điều gì, bạn cần phải có điều gì đó lớn lao để nói.

Tìm cách để nổi bật và tăng giá trị bản thân là cách hay nhất đảm bảo bạn sẽ được tăng lương và thăng chức. Nếu người ta biết bạn là một cầu thủ trong một đội chơi luôn sẵn lòng giúp đỡ người khác, bạn chắc chắn sẽ là một trong những người được thăng chức đầu tiên. Điều này có thể đòi hỏi thời gian và kế hoạch nhưng cũng đáng để đợi chờ. Đừng nhận lấy trách nhiệm đem lại cho sếp điều gì đó mà bản thân chẳng nhận được gì cả. Hãy coi đó là sự đầu tư cho tương lai của chính mình. Tuy nhiên, cũng đừng gánh trách nhiệm mà không để sếp biết bạn làm điều đó. Bạn có thể cần sự đồng thuận để bắt đầu hoặc tham gia vào một dự án. Ngoài ra, nếu sếp bạn không nhận thấy nỗ lực của bạn thì chắc chắn thành quả của bạn cũng chẳng được quan tâm đâu.

Bạn có thể làm gì để nổi bật hơn trong công ty? Điều đầu tiên cần làm là nhận nhiều trách nhiệm hơn. Hãy đề nghị sếp mình tổ chức một cuộc họp. Sau đây có một số ví dụ giúp bạn đạt được mục đích:

- ¾ “Tôi muốn gặp anh/chị để bàn về kế hoạch phát triển trong tương lai của tôi và những điều tôi có thể làm nhiều hơn để đóng góp cho công ty của chúng ta. Lúc nào phù hợp để chúng ta bàn về vấn đề này nhỉ?”
- ¾ “Tôi có thể làm gì để công việc của anh dễ dàng hơn?”
- ¾ “Hãy cho phép tôi được làm nhiều hơn những gì mình phải chịu trách nhiệm. Tôi luôn sẵn sàng đối đầu với khó khăn, thử thách và cảm thấy tự tin vào bản thân.”

Trong cuộc họp, bạn hãy nói với vị quản lý của mình rằng bạn muốn có nhiều cơ hội để thể hiện bản thân hơn. Đây sẽ là một tín hiệu ngầm chứng tỏ bạn không chỉ quan tâm đến việc thực hiện tốt một nhiệm vụ mà còn muốn được nhìn nhận, thăng chức và tăng lương nữa. Nếu bạn muốn đi thẳng hơn vào ý định của mình, hãy nói: “Tôi muốn được thăng chức. Sếp sẽ khuyên tôi điều gì để tôi có thể được tăng lương hoặc thăng chức?” hoặc “Tôi cảm thấy tôi đang làm việc rất tốt nhưng lương của tôi ít hơn mặt bằng thị trường trong lĩnh vực này. Tôi có thể làm gì để có thể được tăng lương vào năm sau?”

Hãy hỏi xem bạn có thể tham gia vào dự án nào không hoặc bạn có thể tự mình thực hiện một dự án hay không. Nếu sếp cũng không đưa ra gợi ý nào tốt, hãy cho sếp biết bạn luôn sẵn sàng cho mọi cơ hội. Đôi khi, bạn phải có sáng kiến và tìm kiếm cơ hội để thể hiện giá trị của mình. Hãy nói chuyện với đồng nghiệp về những dự án của họ và tìm ra cách nào đó để bạn có thể tham

gia cùng. Tuy nhiên, hay hơn thì hãy tìm kiếm một dự án mà không ai để ý đến và nói với sếp rằng bạn sẽ tự mình thực hiện dự án ấy hoặc làm cùng cả đội mình.

Khi bạn nhận trách nhiệm mới, hãy cố gắng tìm ra những công việc có thể dễ dàng quy ra thành tiền. Tìm kiếm những dự án mới sẽ đem đến cho bạn những phần thưởng xứng đáng với nỗ lực bạn bỏ ra. Bạn cần thể hiện rằng công việc của bạn đem lại nhiều lợi ích cho công ty khi bạn nhận trách nhiệm mới và xứng đáng được tăng lương. Nếu ai đó bảo bạn thực hiện một nhiệm vụ nào đấy mà bạn cảm thấy mình không có lợi lộc gì thì hãy hỏi xem bạn có thể có một nhiệm vụ nhiều thử thách hơn không.

Kỹ năng trang bị

Khi đến lúc cần đề nghị tăng lương, thăng chức hay được khen thưởng, hãy đề nghị gặp sếp để thảo luận về vai trò của mình trong công ty. Hãy nói rằng bạn thích nghe lời khuyên của sếp và cố gắng làm cho người đó cảm thấy cuộc họp ấy càng dễ dàng càng tốt. Đừng nói “Tôi muốn có nhiều tiền hơn nữa” hoặc “Tôi cần phải được tăng lương vì có quá nhiều chi phí phát sinh.” Đây không phải là lý do tốt để công ty tăng lương cho bạn. Một lần nữa, hãy nhìn nhận sự việc từ quan điểm của sếp. Bạn chỉ được tăng lương khi bạn làm điều gì đó thật xứng đáng. Hãy nói về điều bạn vừa làm được hoặc bạn có thể đề nghị công ty hơn là những gì công ty có thể đề nghị bạn thực hiện. Hãy thảo luận như một người quan sát khách quan hơn là để những cảm xúc cá nhân chen vào.

Giữ một cuốn sổ ghi chép những gì bạn thực hiện được cho cả công ty trong ngày hay trong tuần. Điều này sẽ giúp bạn thể hiện được sự chuyên nghiệp và tự tin trong buổi thảo luận. Nếu có thể, hãy chuẩn bị các bảng tính, thể hiện nỗ lực của bạn bằng những con số cụ thể. Bạn cũng có thể cho một vài dẫn chứng về sự thành công của mình cũng như những câu nhận xét của khách hàng hoặc người bán hàng. (Bạn có thể đề nghị người ta viết những nhận xét này nếu bạn không cảm thấy làm như vậy sẽ ảnh hưởng xấu đến mối quan hệ của công ty với khách hàng và nhà cung cấp.

Hãy xem xét cuốn sổ ghi chép của mình và viết ra một loạt những điểm cần chú ý về những điều bạn đã làm được cho công ty và sẵn sàng trình bày trong cuộc họp. Chỉ nên đề cập đến những thành tựu đạt được trong vài năm gần đây, có thể đưa vào thêm những nhận xét và luôn sẵn sàng kể những câu chuyện thành công. Khi bạn trình bày những điều này với sếp, bạn có thể nói: “Tôi thực sự hài lòng với vị trí của mình ở Tập đoàn XYZ và tôi rất mong muốn học hỏi cũng như cống hiến càng nhiều càng tốt. Tôi mạn phép chuẩn bị một danh sách những thành tựu gần đây của tôi và tôi tin những thành tựu này sẽ đem đến hệ quả được tăng lương là tất yếu. Tôi rất cảm ơn quý vị nếu quý vị dành chút thời gian xem qua danh sách những thành tựu này và cho tôi

biết quý vị đồng ý hay không.” Hãy thể hiện chút tự tin rằng bạn chắc chắn sẽ được tăng lương nhưng hãy thật thân thiện và nhiệt tình chứ đừng kiêu căng, ngạo mạn. Và bạn đừng kì vọng nhận được câu trả lời ngay lập tức. Sếp của bạn phải dành thời gian xem lại danh sách và để bạn được tăng lương thì chắc chắn cần có một hội đồng thảo luận hoặc được người có thẩm quyền trong tổ chức đồng ý.

Hãy làm càng nhiều việc càng tốt để có thể quyết định bạn mong đợi hoặc yêu cầu những gì. Người mới được tăng lương gần đây nhất được tăng bao nhiêu phần trăm? Hãy tìm hiểu mức lương của những công việc tương tự như của bạn ở những nơi khác. Hãy kiểm tra những mẩu quảng cáo trên mạng, trên báo và trong các mục kinh tế, nhưng hãy lưu ý đến yếu tố địa lý bởi vì mức lương ở thành phố New York khác với mức lương ở Jakarta. Nếu lương của bạn thấp hơn lương của những người cùng lĩnh vực, bạn có thể đấu tranh để được tăng lương dựa trên những thông tin bạn tìm được. Hãy tính đến cả tỉ lệ lạm phát nhưng hãy nhớ rằng tăng lương do lạm phát không giống với tăng lương do bạn làm việc tốt. Nếu mọi người đều được tăng lương do lạm phát thì bạn sẽ nhận được một khoản tăng nữa do nỗ lực làm việc. Đừng quên cộng thêm cả thưởng và lợi nhuận bạn nhận được từ sếp, bao gồm cả phí trợ giúp, kế hoạch đào tạo thêm…

Đừng bao giờ đe dọa rời bỏ công ty nếu bạn không được tăng lương hay được thăng chức. Điều này sẽ làm giảm hết giá trị của những điều bạn muốn thực hiện. Nếu bạn định bỏ việc vì không được tăng lương thì hãy từ bỏ ý định đó. Có thể bạn sẽ chẳng bao giờ nhận được sự chấp nhận từ sếp của mình, và nếu bạn không có công việc nào khác đang chờ đợi thì khi đó bạn thật bất hạnh.

Hãy nhớ rằng mỗi công ty đều làm việc dựa trên ngân sách và việc tăng lương là điều khó thực hiện. Điều này không có nghĩa là một công ty không coi trọng nhân viên của mình, nhưng không có vị giám đốc điều hành nào lại muốn nhân viên của mình coi tăng lương là chuyện dễ dàng cả. Một số công ty còn khẳng định không muốn tăng lương, nhưng điều này có thể không phải thực sự như vậy. Nếu công ty từ chối tăng lương cho bạn vì tình hình ngân sách khó khăn thì bạn hãy tìm cách để biết liệu bạn có được tăng lương trong khoảng thời gian tới hay không. Nếu người ta yêu cầu bạn nhận thêm trách nhiệm mới, bạn có thể yêu cầu công ty cân nhắc tăng lương hoặc tặng thưởng cho bạn trong vài tháng tới. Hãy đảm bảo rằng bạn nhận được những lời thỏa thuận như vậy.

Nếu sếp bạn không muốn cho phép bạn tiếp nhận trách nhiệm mới để bạn có thể thăng tiến trong công ty kể cả về cấp bậc cũng như lương bổng thì có thể đấy chính là lúc bạn nên đi tìm một ông sếp mới. Chỉ có bạn mới có thể quyết định mình cứ dậm chân tại chỗ hay tiếp tục thăng tiến hay không.

Bạn có thể không bao giờ phải bán hàng nữa

Dù bạn là nhân viên một tập đoàn hay là ông chủ một doanh nghiệp thì những lời giới thiệu của người khác cho bạn chính là điểm quan trọng để bạn thăng tiến. Đối tác nào đã làm việc với bạn rồi đều cảm thấy nhớ và ưa thích bạn. Bạn hãy nghĩ nhiều đến dịch vụ chăm sóc khách hàng hơn là việc bán được các sản phẩm và nếu bạn không biết mong muốn của khách hàng để có được dịch vụ tốt hơn là gì thì hãy hỏi họ! Nhận phản hồi của khách hàng là cách tốt nhất để cải thiện sản phẩm mang lại cho họ. Xây dựng các mối quan hệ lâu dài như tình bạn và hãy luôn làm theo những gì bạn đã nói. Nếu người ta luôn "nhớ đến bạn" thì bạn sẽ chẳng bao giờ phải thực hiện một cuộc điện thoại bán hàng nữa.

Ngay khi khách hàng khen ngợi bạn, đó chính là thời điểm hoàn hảo để đề nghị đưa ra lời giới thiệu. Bạn có thể nói: "Tôi rất vui vì ông hài lòng với dịch vụ của chúng tôi. Ông có biết dịch vụ của công ty tôi có thể đem lại lợi ích cho ai khác nữa hay không?"

Bạn cũng có thể nhận được khen thưởng từ các doanh nghiệp, hãy biến họ thành "các đối tác chuyển giao". Ví dụ như các kế toán viên được cấp chứng chỉ nhà nước (CPA[2]) thường giới thiệu luật sư của họ cho khách hàng và ngược lại. Tất nhiên hãy "luôn nhớ dành ưu đãi cho những khách hàng đã giới thiệu cho bạn những khách hàng khác" và hãy thực sự cố gắng để làm điều đó càng nhanh càng tốt sau khi bạn nhận được thiện chí nào đó. Tìm hiểu công việc kinh doanh của các đối tác để có thể giới thiệu lại cho họ những khách hàng tiềm năng cho họ. Nếu cần, hãy đề nghị có những tài liệu lý giải cho việc kinh doanh của họ. Hãy tìm kiếm các đối tác có thể giúp bạn làm việc với những khách hàng tuyệt vời.

Tuy nhiên, đừng chỉ giới thiệu cho những khách hàng đã luôn giúp đỡ bạn. Hãy luôn nghĩ rằng bạn sẽ nhận được thiện chí như vậy từ bất kể khách hàng nào bạn thể hiện thiện chí hoặc từ một người nào đó.

Hãy luôn nói cảm ơn. Hãy cho khách hàng biết bạn đánh giá cao sự giúp đỡ của họ như thế nào và bạn có nhiều cơ hội củng cố mối quan hệ với khách hàng hiện tại của mình. Thậm chí, bạn có thể tổ chức một bữa tối hay sự kiện nào đó để thể hiện sự cảm kích đối với khách hàng tuyệt vời nhất của mình, hãy đề nghị họ đưa một người bạn đến bữa tối ấy.

Đề nghị được tăng lương, thăng chức hoặc chuyển đi đâu đó có thể là một điều cực kì khó khăn. Điều này cũng khó khăn như khi bạn bị từ chối vậy, lo ngại về việc phải duy trì mối quan hệ với sếp, khách hàng hay công ty có thể ngăn bạn đòi hỏi những điều bạn đáng được hưởng. Nếu bạn tìm cách nổi bật trong đám đông và để mình trở nên khác biệt, bạn sẽ không chỉ tự tin hơn khi đòi hỏi những gì mình đáng được hưởng mà còn tăng cơ hội nhận được sự đền đáp xứng đáng cho mình nữa.

# Chương 14: Xóa tan nỗi sợ hãi nói trước đám đông

Hãy phác thảo các kĩ năng đối thoại để vượt qua nỗi sợ hãi nói trước đám đông.

Mark Twain từng nói: “Có hai loại diễn giả. Một loại là những người luôn hồi hộp loại còn lại là những kẻ bịp bợm.” Nếu bạn hồi hộp khi nói trước đám đông thì bạn đang ở trong một nhóm người rất tuyệt đấy. Hầu hết các diễn giả nổi tiếng, các phát thanh viên truyền hình, diễn viên và nhạc công đều trải qua những giai đoạn vô cùng lo lắng khi xuất hiện trước đám đông. Điều quan trọng nhất chính là một bài diễn văn cũng là cuộc đối thoại vĩ đại nhất.

Có điều rất hay là khán giả thường hiếm khi nhận ra sự lo lắng của bạn. Họ không thể biết tim bạn đang đập thình thịch trong lồng ngực ra sao và họ không thể thấy bạn đang bồn chồn, lo lắng thế nào. Hơn nữa, họ mong muốn bạn thành công bởi họ cũng sợ nói trước đám đông như bạn và họ ngưỡng mộ bạn khi bạn bước lên bục diễn thuyết.

Trong những chương trước, chúng ta đã nói đến ngôn ngữ cơ thể và năng lượng tích cực giúp bạn rất nhiều khi phải đối mặt với nỗi sợ hãi nói trước đám đông. Sau khi đã biết đến những bí quyết đối thoại, bạn sẽ cảm thấy thoải mái hơn bởi bạn sẽ biết cách thể hiện thật tự tin và lạc quan, vui vẻ. Ngoài ra, bạn có thể tìm hiểu các kĩ năng để vượt qua những nỗi sợ hãi kinh khủng nhất của các diễn giả. Khi đã là một diễn giả chuyên nghiệp thuyết giảng gồm 1.000 chương trình, tôi đã học được cách chế ngự nỗi sự hãi nói trước đám đông. Tôi vẫn nhớ lần đầu tiên nói chuyện với một nhóm người. Tôi đứng trước hàng trăm người, có người dạy tại trường Đại học Colorado Free - một học viện học tập suốt đời ở Denver. Mỗi chúng tôi phải đứng lên và giới thiệu bản thân cùng chủ đề của nhóm mình với tất cả mọi người. Chuyện này xảy ra vào năm 1992 và tôi thấy khoảnh khắc ấy mới như ngày hôm qua. Tim tôi đập mạnh đến nỗi tôi có cảm giác mỗi lời nói đều bị tiếng tim đập mạnh đó ảnh hưởng. Giọng tôi run rẩy và tôi bị vấp liên tục. Khi tôi đến chỗ ngồi, tôi biết mình đã thất bại và hoàn toàn không còn cơ hội được lựa chọn nữa. 14 năm sau, tôi là một diễn giả được quốc tế công nhận, đã có gần nghìn bài thuyết trình. Để có được kết quả đó, đã mất hàng năm trời để vượt qua nỗi sợ hãi nói trước đám đông.

Nỗi sợ hãi nói trước đám đông trước hết là do nhận thức của bạn về một tình huống sắp xảy ra. Trình bày một bài diễn thuyết không phải là một trải

nghiệm kinh khủng trong đời nhưng nếu bạn nhận thức được mình có thể thất bại hay bị chê trách thì đầu óc bạn sẽ coi đó là một trải nghiệm khủng khiếp. Bạn càng sợ hãi thì bạn càng không kiềm chế được cảm xúc và điều này sẽ chỉ làm cho bạn lo lắng hơn mà thôi. Nếu bạn có khả năng thay đổi nhận thức của mình về chuyện nói trước đám đông thì bạn có thể hạn chế sự sợ hãi. Nói thì dễ hơn làm nhưng vẫn có thể thực hiện được điều này. Ít nhất thì, bạn cũng sẽ học được cách kiểm soát phản ứng sợ hãi và giảm sự lo lắng đến mức thấp nhất.

Điều đầu tiên nhận thức được ấy là nỗi sợ hãi nói trước đám đông là một cơ chế tự nhiên, điều này sẽ làm sản sinh chất adrenaline và cortisol. Những hóa chất này là chất xúc tác làm cho nhịp tim và nhiệt độ cơ thể tăng nhanh. Máu thoát khỏi dạ dày, gây nên tình trạng bồn chồn hoặc buồn nôn.

Khi bạn rất hào hứng với điều gì đó, bạn sẽ trải qua nhiều phản xạ sinh lý giống như vậy, nên chuyện bạn sợ nói trước đám đông cũng có thể coi như một sự hưng phấn. Một lần nữa tôi nhắc lại tất cả chỉ là vấn đề nhận thức mà thôi. Một số diễn giả lo ngại nếu chất adrealine không bơm lên thì cơ thể không thể phát tiết đủ năng lượng để thu hút khán giả. Hãy coi phản xạ của cơ thể như một quá trình làm cho năng lượng tỏa khắp cơ thể và sẵn sàng thu hút khán giả một cách mạnh mẽ nhất.

Trưởng thành từ nỗi sợ hãi của chính mình

Bạn có thể thực hiện vô số cách để chống lại nỗi sợ đám đông. Một số cách giúp bạn thư giãn cơ thể trong khi một số khác lại tập trung vào các liệu pháp tâm lý để bạn có thể đối mặt với vấn đề tâm lý. Nói cách khác nỗi sợ hãi nói trước đám đông chắc chắn chỉ là “nỗi sợ trong đầu bạn mà thôi” nhưng nỗi sợ ấy cũng biểu lộ theo quy luật. Nếu bạn tự cảnh báo chính các phản ứng của cơ thể mình, bạn có khả năng bình tĩnh và nếu bạn thay đổi nhận thức của mình, bạn sẽ thấy thư giãn hơn. Hãy thử một số cách sau để xem bạn hợp với cách nào nhất:

Tự đối thoại. Có một cách dễ dàng nhất để bản thân bạn quen với sự khủng hoảng trước khi bắt đầu một bài thuyết trình là hãy “giả sử” bản thân bạn phải đối mặt với cái chết. “Điều gì sẽ xảy ra nếu tôi quên mất mình muốn nói gì nhỉ?” “Điều gì sẽ xảy ra nếu có ai đó đặt một câu hỏi tôi không trả lời được?” “Điều gì sẽ xảy ra nếu mọi người cười tôi?” Ai cũng có những nỗi sợ thế này nhưng bạn có thể đối mặt với chúng bằng cách trấn an bản thân bằng những câu như “Điều gì sẽ xảy ra nếu…” thật tích cực. Ví dụ như “Điều gì sẽ xảy ra nếu họ ấn tượng với kiến thức của mình nhỉ?” “Điều gì sẽ xảy ra nếu sếp khen mình vừa làm được một việc rất tuyệt nhỉ?” “Điều gì sẽ xảy ra nếu mình thực sự thích truyền đạt thông tin cho khán giả của mình nhỉ?” “Điều gì sẽ xảy ra nếu mình trò chuyện với một nhóm người như những người bạn lâu ngày không gặp nhỉ?”

Viễn cảnh tồi tệ nhất. Nếu đầu óc bạn lúc nào cũng đầy ắp những điều tồi tệ "có khả năng" xảy ra thì hãy xua tan nỗi sợ ấy bằng việc tưởng tượng ra những tình huống xấu nhất có thể xảy ra. Nếu ai đó cười nhạo bạn, bạn sẽ làm gì? Bạn có cười cùng họ và cùng tạo nên một trò đùa kiểu tự nhạo mình không? Nếu bạn lúng búng mãi chưa nói thành lời, bạn có thể nói: "Ôi! Có vẻ như sáng nay tôi quên chưa tháo dây buộc lưỡi mình rồi!" Nếu bạn tưởng tượng ra cách mình có thể kiểm soát tình hình tồi tệ nhất thì chắc chắn bạn sẽ cảm thấy thoải mái hơn nhiều. Và điều hay nhất là tất cả những nỗi sợ hãi nhất của bạn thường không xảy ra.

Tìm hiểu khán giả nhiều hơn. Bạn càng hiểu khán giả, ban tổ chức, địa điểm mình diễn thuyết thì bạn càng ít sợ hãi. Bạn sẽ nói cho ai nghe? Họ muốn học điều gì từ bạn? Căn phòng rộng hay chật? Bạn có đứng trên sân khấu hay không? Ở đó có bục phát biểu không? Bạn có sử dụng micro không? Bạn hãy chắc mình có thể trả lời tất cả những câu hỏi này. Trước đó, hãy đến thăm nơi bạn chuẩn bị diễn thuyết nếu có thể và hãy cùng ban tổ chức kiểm tra lại để đảm bảo họ thực sự hiểu chủ đề bạn sẽ trình bày. Nếu bạn trình bày về các kĩ năng kinh doanh, bài thuyết trình của bạn sẽ khác nhau với những đối tượng khác nhau.

Tưởng tượng. Hãy dành nhiều thời gian tưởng tượng ra cảnh mình trình bày một bài thuyết trình hoàn hảo. Hãy tưởng tượng bản thân mình khi thể hiện sự tự tin và thân thiện, trả lời các câu hỏi một cách thông minh và giao tiếp với khán giả. Hãy tưởng tượng ra cảnh bạn phản ứng với khán giả tích cực. Bạn càng tưởng tượng ra kết quả thành công thì bạn càng cảm thấy thoải mái. Khi bạn thuyết trình thực sự, bạn sẽ có cảm giác như mình đã trình bày rồi.

Tập trung vào khán giả. Khi bạn lo lắng, cách tốt nhất để bình tĩnh là tập trung vào mục tiêu nào đó. Hãy hướng sự chú ý của mình đi chỗ khác và không chú ý đến bản thân mình nữa. Hãy tập trung xem khán giả cần gì ở mình và cố gắng đáp ứng yêu cầu của họ.

Tạo không khí vui vẻ. Khi nỗi sợ lấn át bạn, hãy nghĩ đến những điều vui vẻ. Lập một danh sách những khoảnh khắc hạnh phúc nhất trong đời bạn. Danh sách ấy có thể gồm những thành công trong kinh doanh cũng như những khoảnh khắc vui vẻ riêng tư trong đời. Mỗi khi nỗi sợ hãi nói trước đám đông lấn át bạn, hãy xem lại danh sách này. Bạn có thể gọi cho một người bạn nói dăm ba câu chuyện hay nghe nhạc để bình tĩnh lại, xem một vở kịch hoặc một bộ phim yêu thích hay thực hiện một thói quen tích cực. Nụ cười giúp thư giãn cả tinh thần và thể chất. Có những sở thích có thể giúp bạn bình tĩnh lại trước khi thuyết trình, ví dụ như làm vườn, chế tạo mô hình máy bay, vẽ hoặc hát.

Im lặng trong chốc lát. Đừng để sự lơ đễnh lấn át bạn. Nếu bạn phạm phải lỗi nào đó, hãy nói vài câu tự phê bình hay pha trò đôi chút, sau đó bỏ qua luôn.

Nếu bạn cứ chăm chăm chú ý đến lỗi ấy thì từ lúc đó đến khi kết thúc bài diễn văn, bạn sẽ luôn cảm thấy lo lắng. Hãy giữ điều đó trong lòng thôi, khán giả không hề biết bài diễn văn của bạn thế nào đâu. Họ không thể biết bạn đã nhầm một dòng nào đó trong bài hay quên thông tin nào đó đâu. Các diễn giả đã chuẩn bị kĩ càng cũng hiểu rõ dù biết mình mắc lỗi ở chỗ nào thì khán giả cũng không thể biết được điều đó. Nếu bạn thấy một vị khán giả nào đó thầm thì hay ngáp thì cũng đừng bực mình. Đừng bao giờ cho rằng mình có thể đọc được phản ứng của khán giả. Đôi khi bạn sẽ thấy vị khán giả có vẻ tập trung vào bài diễn thuyết của mình nhất lại là người bỏ về ngay sau đó, trong khi những người trông có vẻ chẳng thích bạn chút nào sau đó lại cho bạn biết họ hứng thú với bạn ra sao.

Hãy trò chuyện với mọi người trước khi bắt đầu diễn thuyết. Hãy đến sớm nếu có thể và nói chuyện với càng nhiều người càng tốt. Nếu bạn trò chuyện thân thiện với một số người, bạn sẽ cảm thấy thoải mái hơn và bạn sẽ tạo được ấn tượng tốt đẹp lúc ban đầu. Bạn có thể thu lượm được thông tin chi tiết hoặc riêng tư để đưa vào bài diễn thuyết và bạn sẽ chiếm được cảm tình của khán giả. Hãy tươi cười với mọi người ngay cả khi bạn không cảm thấy muốn mỉm cười. Cuối cùng, nụ cười của bạn sẽ tự nhiên vì người khác cũng cười với bạn và nỗi sợ nói trước đám đông của bạn cũng tan biến.

Quan tâm đến cơ thể mình

Thậm chí nếu bạn kiểm soát được nỗi sợ của mình rồi thì có thể bạn vẫn cảm thấy cơ thể mình bị căng cơ, miệng khô và/hoặc hoa mắt. Bạn sẽ cảm thấy cần uống loại thuốc nào đó để bình tâm trở lại nhưng những chất như rượu, thuốc valium hay loại dược phẩm giảm hoạt động của tim sẽ chỉ làm bạn mệt mỏi hơn mà thôi. Những loại này có thể làm bạn cảm thấy bớt sợ hơn trong giây lát nhưng chúng sẽ làm hạn chế khả năng thuyết trình của bạn. Sau đây là một số cách giúp cơ thể bạn thư giãn một cách tự nhiên:

Thả lỏng các cơ. Duỗi chân và ngả người về phía trước để duỗi lưng ra. Xoay cổ tay. Xoay vai và cổ. Nâng vai lên rồi hạ vai xuống. Nắm chặt tay lại rồi duỗi ra. Tất cả những động tác này sẽ làm cơ của bạn được co duỗi. Nếu mặt bạn cảm thấy căng thẳng, hãy há rộng miệng, nhướng lông mày, nheo mắt và há miệng ra để các cơ trên mặt giãn ra.

Thở sâu. Nếu nhịp thở trở nên gấp gáp khi bạn lo lắng, bạn cần học cách thở sâu từ trong cơ hoành ra. Bạn có thể học điều này bằng cách ngồi xuống và đặt tay lên bụng. Bạn sẽ cảm thấy bụng mình nhô lên khi hít vào và xẹp xuống khi thở ra. Hãy tập trung làm động tác này đến khi bạn có thể kết hợp thực hiện được khi đứng lên. Khi nỗi sợ hãi dần lắng xuống, hãy bắt đầu chậm nhịp thở lại và nín vào trong. Đây là cách nhanh nhất để bình tâm lại khi bị trạng thái căng thẳng quá độ. Bạn có thể thực hiện quá trình tương tự khi suy tư và nếu thực hiện thì bạn sẽ học được cách lấy lại bình tĩnh một

cách nhanh chóng. Đó là một kĩ năng bạn có thể áp dụng trong rất nhiều tình huống. Khi bạn thở sâu hơn, bạn đã nạp đủ ôxy vào, điều này chứng tỏ rằng mọi thứ trong cơ thể bạn đều ổn. Thậm chí, bạn cũng có thể thử tưởng tượng ra nhịp thở của mình đi vào trong các cơ của cơ thể ra sao. Ví dụ như nếu đầu gối của bạn bị run, hãy tưởng tượng có làn hơi thở đi vào đầu gối của bạn khi nghỉ ngơi. Hãy thử tập các bài vận động tương tự với cổ và vai.

Có vẻ ngoài hoàn hảo. Vào ngày bạn diễn thuyết, hãy mặc bộ đồ nào đó làm bạn cảm thấy thoải mái. Hãy dành sự chăm sóc đặc biệt cho chính mình. Trông bạn càng hoàn hảo, bạn càng cảm thấy thoải mái.

Tập luyện. Bạn sẽ thấy việc tập luyện một lúc trước giờ thuyết trình giúp bạn giữ được bình tĩnh. Tập luyện cũng giải phóng chất endorphin (thứ hóa chất giúp cải thiện tâm trạng) trong cơ thể, khiến bạn chủ động hơn.

Ăn uống tốt. Ăn một bữa cân bằng và nhiều vitamin sẽ giúp bạn kiềm chế được sự lo lắng. Khi bạn khỏe mạnh, bạn sẽ cảm thấy sảng khoái hơn. Vitamin B và C, canxi và magie giúp giảm stress trong khi những loại thức ăn khác thực chất lại làm cơ thể stress hơn. Trước khi thuyết trình, hãy cẩn trọng với các loại thức ăn và không nên ăn một bữa no nê. Đường có thể cho bạn cảm giác hưng phấn tức thì nhưng cũng có thể làm bạn căng thẳng một thời gian dài sau khi bạn thuyết trình xong. Cafein có thể giúp bạn tỉnh táo nhưng cũng làm nỗi sợ nói trước đám đông tăng lên. Tránh các loại thức ăn tạo đờm trong cổ họng như các loại thực phẩm bơ sữa. Hãy chú ý xem hệ tiêu hóa của bạn phản ứng ra sao với các loại thức ăn chính và chỉ ăn những thứ giúp dạ dày ổn định. Nhiều lần tôi đã bị như vậy trước khi thuyết trình rồi. Tôi không muốn ăn ngay trước khi thuyết trình vì hai lý do. Một là như tôi đã nói, tức là nó có thể ảnh hưởng đến mức năng lượng của tôi và thứ hai là tôi không muốn có vết thức ăn trên quần áo hoặc có mẩu thức ăn bám trên răng mà mình vô tình không biết. Cả hai điều này đều làm tôi không thể trình bày hết khả năng của mình được.

Dù bạn cảm thấy lo sợ khi phải trình bày một bài diễn văn hay thuyết trình thế nào, bạn vẫn có thể học cách khống chế sự hồi hộp. Nếu bạn áp dụng tất cả các kĩ năng học được trong cuốn sách này từ việc hiểu khán giả tới kiểm soát thời gian, tận dụng khoảng lặng một cách thông minh thì bạn sẽ vượt qua nỗi sợ hãi và trở thành người được khán giả yêu thích và ngưỡng mộ.

# Chương 15: Sử dụng công cụ giao tiếp trực tuyến hiệu quả

Để lại lời nhắn rõ ràng trên hộp thư thoại, gửi email và nhắn tin mạch lạc, tận dụng ưu thế của những công cụ xây dựng mạng lưới trực tuyến.

Trong thời đại truyền thông điện tử phát triển nhanh, chúng ta trở nên cẩu thả hơn trong việc gửi thư điện tử hoặc nhắn tin trên mạng. Nhưng bạn cũng đừng nhầm: thông điệp kinh doanh được gửi qua điện thoại hoặc Internet thực sự chính là một kĩ năng trong đối thoại. Thực tế, bạn cần có kĩ năng đối thoại tốt hơn trong giao tiếp qua Internet bởi vì sự hạn chế tiếp xúc trực tiếp như không có tiếng nói, nét mặt… rất dễ gây ra hiểu lầm cho người khác. Và những tình huống hiểu nhầm này có thể gây ra hậu quả như đổ bể một thương vụ, khách hàng bị làm phiền và làm nảy sinh những mâu thuẫn.

Hãy coi mỗi phương thức giao tiếp trong kinh doanh là một cơ hội để gây dựng mối quan hệ. Mỗi khi bạn giao tiếp với ai đó, dù là trực tiếp, qua điện thoại, qua e-mail hay chat trực tuyến thì bạn cũng đang thể hiện bản thân, công ty, sản phẩm và/hoặc dịch vụ của công ty mình. Cẩu thả trong bất cứ trao đổi nào chẳng đem lại lợi lộc gì cả.

Kĩ năng giao tiếp qua e-mail

Hiểu rõ e-mail khó hơn đọc một bức thư tay viết dài (giả sử bây giờ vẫn còn những người viết thư kiểu đó). Viết thư tay mất rất nhiều thời gian và cần phải suy nghĩ rất lâu. Trong khi viết e-mail nhanh đến mức bạn có thể nhấn nút “gửi” trước khi dành thời gian đọc lại và chỉnh sửa thư của mình. Kết quả là e-mail đó đầy lỗi đánh máy, lỗi viết và lỗi cấu trúc câu, dễ làm cho người đọc hiểu nhầm. Sau đây là một số cách nên và không nên làm để cải thiện kĩ năng giao tiếp qua e-mail.

Điều nên làm

- 🌍 HÃY đọc kĩ lại e-mail của mình. Lỗi đánh máy sẽ khiến người đọc nhận xét bạn rất cẩu thả và thiếu chuyên nghiệp, và có thể họ không hiểu bạn muốn nói gì.
- 🌍 HÃY áp dụng tất cả những gì bạn học được về việc trình bày rõ ràng từ các chương trước khi viết email.
- 🌍 HÃY trả lời e-mail khi có yêu cầu xác nhận việc bạn nhận được e-mail hay chưa. Xác nhận các cuộc họp, hẹn và báo cho mọi người biết mọi thông tin mà họ có thể nhận được từ bạn.

- 🌍 HÃY tránh nhạo báng và cẩn trọng với những trò đùa, đặc biệt là khi nhắm vào một người nào đó. Điều này có thể xảy ra trên mạng khi người ta không thấy được giọng nói hay nét mặt bạn. Bạn có thể vô tình xúc phạm ai đó và lời xin lỗi của bạn có thể không đủ để hàn gắn mối quan hệ với những người có liên quan.
- 🌍 HÃY chèn chữ kí điện tử vào cuối e-mail của bạn để mọi người biết ai đã gửi thư cho họ. Hãy ghi cả chức danh của bạn, tên công ty và những thông tin liên lạc cần thiết. Tuy nhiên, để chữ kí điện tử của bạn ngắn gọn đừng đưa vào quá nhiều thông tin như việc rao bán hàng hay câu nói của người nổi tiếng nào đó.
- 🌍 HÃY chú ý đến dòng chủ đề e-mail của bạn. Nếu e-mail của bạn trả lời e-mail của ai đó thì hãy giữ nguyên chủ đề cũ của họ. Tuy nhiên, nếu bạn đổi luôn chủ đề thì cũng nên thay đổi chủ đề của e-mail. Điều này giúp người nhận dễ dàng tiếp nhận thông tin.
- 🌍 HÃY viết e-mail của bạn càng ngắn càng tốt. Hãy coi như người nhận e-mail của bạn đọc trên các phương tiện PDA (thiết bị thông tin điện tử cầm tay) hoặc điện thoại di động. Nếu e-mail của bạn dài thì có thể người ta không đọc hết được đâu.
- 🌍 HÃY tạo các thư mục trong chương trình e-mail của bạn để sắp xếp và theo dõi thư quan trọng.

Điều không nên làm

- 🌍 KHÔNG NÊN quên viết hoa, chấm câu và đừng sử dụng những chữ viết tắt như BTW (by the way – dù sao thì) hoặc LOL (laughing out loud – cười phá lên). Các điều trên khiến bạn bị coi là thiếu chuyên nghiệp.
- 🌍 KHÔNG NÊN sử dụng các biểu tượng như mặt cười trong e-mail giao dịch.
- 🌍 KHÔNG NÊN sử dụng màu sắc lòe loẹt hoặc hình nền trong e-mail giao dịch.
- 🌍 KHÔNG NÊN gọi tên của ai đó qua e-mail nếu bạn không biết rõ người đó.
- 🌍 KHÔNG NÊN đính kèm file vào e-mail nếu bạn không biết file đó người ta có muốn nhận hoặc có virus hay không.
- 🌍 KHÔNG NÊN chuyển tiếp e-mail có yếu tố chính trị hoặc hài hước cho người bạn không rõ có muốn nhận e-mail ấy hay không.
- 🌍 KHÔNG NÊN nhấn nút "Trả lời tất cả mọi người" khi trả lời một e-mail nếu bạn không biết rõ tất cả mọi người trong danh sách của mình và bạn không tuyệt đối chắc chắn họ có muốn nhận thư của bạn hay không.
- 🌍 KHÔNG NÊN bàn chuyện riêng tư qua e-mail.
- 🌍 KHÔNG NÊN nói điều bạn không muốn ai trong công ty biết vào e-mail. Bạn có nhớ chương "Giữ bí mật" hay không? Giao tiếp qua

Internet không bảo mật, kể cả khi có tường lửa cũng như các biện pháp bảo mật khác.

- 🌍 KHÔNG NÊN sao chép e-mail cho người chắc chắn không cần nhận e-mail của bạn. Hộp thư đến của mọi người đều nhiều thư lắm rồi.
- 🌍 KHÔNG NÊN gửi hàng đống e-mail dung lượng lớn cho tất cả mọi người trên dòng “gửi đi”. Thực chất bạn sẽ đưa địa chỉ e-mail của mọi người cho ai đó và điều này có thể làm cho người ta phải nhận thư rác. Hãy đánh địa chỉ e-mail của người cần nhận trên dòng “gửi đi” thôi và đánh địa chỉ mọi người ở dòng BCC (gửi bản sao) thôi.
- 🌍 KHÔNG NÊN sao toàn bộ e-mail của ai đó trước khi thêm dòng nhận xét của bạn vào. Sao chép và dán phần bạn cần trả lời thôi. Hãy đảm bảo rằng người nhận có thể biết bạn trả lời phần nào. Bạn có thể đánh ngoặc kép vào câu hỏi gốc của họ hoặc thay đổi phông chữ phần trả lời của bạn cho khác những phần khác.
- 🌍 KHÔNG NÊN cho rằng ai cũng có thể trả lời e-mail của bạn ngay lập tức. Mới đây tôi nhận được một e-mail từ một đồng nghiệp sau 20 năm không liên lạc. Chưa đầy 24 tiếng sau khi gửi e-mail đó, chị ta gửi một e-mail khác nói chị ta rất thất vọng vì rõ ràng là tôi không hề muốn trò chuyện với chị ta. Chỉ đơn giản là tôi định trả lời chị ta sau đó mấy tiếng, lúc ấy tôi có thời gian tĩnh tâm và viết một e-mail hoàn chỉnh. Đôi khi, mọi người đang họp hoặc đang ngồi trên máy bay. Thậm chí có thể người thân của bạn đang trong bệnh viện hoặc chỉ đơn giản là e-mail của họ chưa được chuyển đến. Thậm chí nếu ai đó trả lời e-mail của bạn nhanh chóng thì cũng đừng phán đoán gì khi thời điểm bạn nhận được phản hồi không nhanh như bạn mong đợi. Nếu một khoảng thời gian nhất định trôi qua mà bạn vẫn chưa nhận được hồi âm thì hãy gửi một e-mail khác hoặc gọi điện hỏi xem họ nhận được e-mail của bạn hay chưa.
- 🌍 KHÔNG NÊN buồn bã vì một e-mail nếu bạn chưa rõ mục đích của người viết. Có thể bạn đã hiểu nhầm thông điệp của người gửi.

Tạo dựng mạng lưới qua Internet

Các website kiểu như linkedin.com và myspace.com đang giúp mọi người kết nối với nhau cả trong kinh doanh và đời sống. Những người dùng blog giữ một trang của riêng mình trên LinkedIn và khi bạn mời người khác tham gia vào mạng của bạn trên web thì bạn kết nối với mọi người ở mỗi mạng lưới giống như nhiều nhánh của một cái cây. Lợi ích của việc gây dựng mối quan hệ bằng cách này không sao kể hết được.

Nhóm thảo luận trực tuyến là một cách gây dựng mối quan hệ kiểu khác. Bạn hãy chắc chắn làm theo hướng dẫn của từng nhóm và giao tiếp trong nhóm giống như qua e-mail và gặp mặt trực tiếp. Lúc nào cũng giữ thái độ chuyên nghiệp và tích cực, đừng bao giờ quên danh tiếng của bạn rất dễ bị ảnh hưởng

xấu.

Hãy làm theo những lời khuyên trong phần giao tiếp xã giao qua e-mail khi gia nhập các nhóm trực tuyến nhưng sau đây là một số điều NÊN và KHÔNG NÊN làm theo trong những tình huống giao tiếp đặc biệt.

Điều nên làm

- 🌍 HÃY chú ý lần gửi bài đầu tiên của mình đến một nhóm thảo luận trực tuyến. Thực tế thì bạn có thể phải chờ đợi vài tuần rồi mới biết rõ nhóm của mình trước khi gửi bài nào đó.
- 🌍 HÃY đọc các câu hỏi thường gặp của nhóm thảo luận và các văn bản để hiểu đôi điều về nhóm và những người thường xuyên gửi bài lên.
- 🌍 HÃY chỉnh sửa bài của mình cẩn thận để tránh lỗi đánh máy hoặc hiểu nhầm.
- 🌍 HÃY viết thư thật rõ ràng và liên quan đến chủ đề thảo luận.
- 🌍 HÃY nói về hiểu biết của mình, sản phẩm hay dịch vụ của công ty mình khi thích hợp nhưng đừng gửi những bài có tính chất thương mại về công ty mình.
- 🌍 HÃY coi trọng ý kiến và ý tưởng của người khác.
- 🌍 HÃY gây dựng mối quan hệ với từng thành viên của nhóm thảo luận trực tuyến, dành thời gian tận dụng những quan hệ ấy để cả hai bên đều có lợi.
- 🌍 HÃY nhớ rằng nhóm thảo luận trực tuyến nào cũng đem lại tiềm năng kinh doanh cho bạn, thậm chí chủ đề đó là về làm vườn hay chuyện gia đình. Bạn không bao giờ biết những mối quan hệ làm ăn bắt nguồn từ các mối quan hệ xã hội nào.
- 🌍 HÃY đề nghị các thành viên của nhóm thảo luận trực tuyến trợ giúp. Mọi người thường vui lòng giúp đỡ. Tuy nhiên, đừng yêu cầu quá nhiều. Ví dụ, bạn có thể đề nghị ai đó cho lời khuyên để đi thăm một thành phố nào đó nhưng nếu yêu cầu người mà bạn chưa từng gặp mặt gợi ý cho bạn về nghề nghiệp lại là quá nhiều.

Điều không nên làm

- 🌍 KHÔNG NÊN gửi một bản giới thiệu bản thân hay sơ yếu lí lịch dài dòng cho một nhóm thảo luận trực tuyến khi bạn gia nhập. Hãy làm bản giới thiệu ngắn gọn và nhẹ nhàng để tránh bị đánh giá là người kiêu căng.
- 🌍 KHÔNG NÊN viết tất cả nội dung của thư BẰNG CHỮ VIẾT HOA. Điều này giống như bạn đang hét to lên và chỉ nên dùng chữ hoa để nhấn mạnh điều gì đó đặc biệt quan trọng mà thôi.
- 🌍 KHÔNG NÊN sử dụng những kiểu chữ kiểu cách như loại chữ đậm,

nghiêng hoặc gạch chân. Một số người đọc không cài ứng dụng sẽ không đọc được kiểu định dạng thế này. Hãy viết một bức thư đơn giản với kiểu chữ bình thường.

- 🌍 KHÔNG NÊN chen ngang vào một cuộc thảo luận "nóng" nếu như chưa phải thành viên của nhóm.
- 🌍 KHÔNG NÊN hống hách hay huênh hoang. Hãy khẳng định bản thân qua từng bài viết.
- 🌍 KHÔNG NÊN thể hiện tình cảm riêng tư nếu có ai đó "khích" bạn trong một nhóm thảo luận. Đừng mất bình tĩnh và gửi tin nhắn cáu giận để trả đũa. Hãy bỏ qua để là người tốt hơn và hãy nhìn xa hơn để danh tiếng của bạn không bị ảnh hưởng xấu.
- 🌍 KHÔNG NÊN chỉ đòi hỏi điều hơn, hãy mang đến cho mọi người điều gì đó và hãy cho đi khi có thể. Cuối cùng bạn sẽ nhận được điều gì đó. Tuy nhiên, đừng bao giờ để người khác làm ảnh hưởng xấu đến danh tiếng của mình. Ví dụ như việc một người yêu cầu bạn giới thiệu một công việc là quá nhiều, nên hãy học cách nhẹ nhàng từ chối khi ai đó yêu cầu điều gì không hay với mình.

Tạo hộp thư thoại chất lượng tốt hơn

Tin nhắn thoại chính là ấn tượng đầu tiên của đồng nghiệp hay khách hàng đối với bạn. Điều này đồng nghĩa với việc bạn cần đặc biệt chú ý đến cách nói thế nào và cần nói những gì. Hãy luôn ghi âm lại tin nhắn thoại của chính mình gửi ra và chú ý nói chậm rãi, rõ từng từ một. Cố gắng càng nói thân thiện và vui vẻ càng tốt. Nếu bạn thấy khó khăn khi nói chuyện một cách vui vẻ thì hãy mỉm cười trong khi vẫn ghi âm lại và nghĩ về điều gì bạn thấy yêu thích.

Bạn có thể để lại lời nhắn khi vắng nhà. Ví dụ như bạn có thể nói: "Xin chào. Bạn vừa gọi đến hộp thư thoại của Debra Fine, tác giả cuốn 15 kỹ năng sinh tồn trong công sở (The Fine Art of the Big Talk). Hãy để lại tin nhắn sau tiếng bíp hoặc gửi mail cho tôi tại địa chỉ Debra@DebraFine.com." Bạn cũng có thể cho họ địa chỉ website của bạn. Hãy chọn địa chỉ nào ngắn gọn và dễ hiểu hơn. Nếu bạn cần đưa ra một thông tin hay nào đó trong tin nhắn của mình, hãy cho người gọi một lựa chọn khác và kết thúc tin nhắn ngay.

Khi bạn để lại tin nhắn cho người khác, hãy đi thẳng vào vấn đề, nói ngày và thời gian bạn gọi, và nói rõ những gì bạn muốn. Đừng nói "Tôi là Debra. Hãy gọi lại cho tôi" mà hãy nói "Xin chào ông Smith. Tôi là Debra Fine. Bây giờ là 2 giờ ngày 4 tháng 4. Tôi muốn nói chuyện với ông về lịch thuyết trình chúng ta đã thảo luận tuần trước. Xin vui lòng gọi cho tôi vào số 888-888-8888 trong khoảng thời gian từ 9 giờ sáng đến 5 giờ chiều theo giờ Moutain Time hoặc gọi vào số di động của tôi 999-999-9999 vào các buổi tối."

Nếu bạn cần ngay một thông tin nào đó, hãy nói trong tin nhắn để lại: "Xin chào ông Smith. Tôi là Eileen – thư kí của bà Jones, gọi vào lúc 2 giờ ngày thứ Tư. Tôi đã đặt chỗ cho ông đến Dallas vào thứ Ba tuần tới và cần ông xác nhận lại trước 4 giờ chiều ngày thứ Sáu. Hãy gọi lại cho tôi vào số máy lẻ 234."

Hãy luôn nhớ rằng người bạn đang gọi có thể không nhớ bạn là ai. Nếu điều này xảy ra, hãy giới thiệu bản thân dựa vào nội dung cuộc họp. Đừng nói "Xin chào ông Smith. Tôi gọi để thông báo với ông về phần mềm bảo mật mới tuyệt vời của chúng tôi." Hãy nói "Xin chào ông Smith. Tôi là Debra Fine. Tôi gọi cho ông lúc 2 giờ ngày 4 tháng 4. Chúng ta đã gặp nhau thứ Năm tuần trước tại bữa tiệc tối của Hội Pháp lý Dallas và tôi vẫn muốn cùng ông thảo luận về phần mềm bảo mật mới rất hay của chúng tôi."

Thậm chí nếu bạn biết người nhận tin nhắn có số điện thoại của mình thì cũng vẫn nên nhắc lại. Sẽ dễ dàng hơn cho người nhận khi dùng ngay số điện thoại trong tin nhắn đó hơn là phải đi tìm thông tin liên lạc của bạn.

Dù bạn giao tiếp qua điện thoại hay Internet thì cũng nên áp dụng tất cả các kĩ năng đối thoại. Nếu bạn gửi tin nhắn điện tử hay tin nhắn điện thoại cũng nghiêm túc như khi gặp mặt trực tiếp thì bạn có thể tạo dựng được thiện chí cũng như "tiếng" tốt sẽ theo bạn mãi trong giới kinh doanh. Người khác sẽ ngưỡng mộ và mong muốn được làm việc với bạn.

Con đường phía trước

Kĩ năng đối thoại bao trùm rất nhiều điểm. Và như chúng ta đã thảo luận trong chương trước thì phương thức chúng ta giao tiếp ngày càng tiến bộ. Vậy bạn có thể ứng dụng tốt nhất những điều vừa học được bằng cách nào? Hãy xử lý thông tin, sau đó thay đổi và áp dụng vào trường hợp của mình.

Nhưng đừng quên rằng bạn cũng phải thực sự làm điều đó! Là một người đã ăn kiêng thành công, tôi có thể nói với bạn rằng việc làm theo những cuốn sách và video ăn kiêng vô cùng khó. Bạn phải làm sao để bản thân sử dụng được thông tin thật hiệu quả. Bắt đầu một cách chậm rãi và từng chút một. Đừng kì vọng bạn có thể sử dụng ngay tất cả các thông tin này được. Hãy dành thời gian để tự mình thử nghiệm các kĩ năng xem cái nào hiệu quả nhất. Cân nhắc xem đó có là khóa học dành cho riêng bạn, nâng cấp bản thân bằng sự đam mê và tính kiên nhẫn.

Thật khó để kết thúc một thương vụ trong khi bạn nơm nớp lo lắng bị khách hàng từ chối. Nhưng cũng giống như luyện tập thể thao, bạn sẽ tăng khả năng chịu đựng của mình mỗi khi bạn thực hiện điều đó. Hãy theo dõi xem bạn nhận được bao nhiêu câu từ chối cho đến khi bạn nghe thấy câu đồng ý. Hãy theo dõi phản ứng tích cực và tiêu cực trong vài tháng. Ví dụ bạn nhận được câu đồng ý sau chín câu từ chối. Đoán xem gì nào? Giờ đây mỗi khi một vị

khách nói từ chối thì bạn có thể nói cảm ơn từ tận đáy lòng mình bởi chính bạn chứ không phải ai khác là người gần với người nói đồng ý tiếp theo nhất!

Nếu bạn sợ nói trước đám đông, hãy khởi động bằng một hành động chúc mừng để tự trấn an khi rời công ty. Hãy thực hành trước gương trong khi vẫn tập thở sâu. Hãy giơ tay trong lớp và đặt câu hỏi cho người hướng dẫn và thử đứng dậy khi đưa ra câu hỏi. Hãy tình nguyện thuyết trình môn toán hoặc môn kĩ năng nghệ thuật tại trường của con mình.

Đừng bao giờ tham gia một cuộc họp mà không xem lại chương nói về cách kiểm soát một cuộc trò chuyện và cần dừng lại để nhận biết các dấu hiệu nguy hiểm cho thấy mâu thuẫn có thể xảy ra do những ý kiến hay quan điểm khác nhau. Hãy viết ra những kĩ năng bạn mong muốn học hỏi khi tham gia cuộc họp, ghi chép lại những điều cần chú ý. Dành thời gian xem lại mình đã thể hiện ra sao và đặt mục tiêu cải thiện trong thời gian tới. Hãy đề nghị người giám sát hoặc đồng nghiệp của mình đưa ra ý kiến về một kĩ năng đặc biệt bạn vừa áp dụng.

Cẩn thận với bất cứ dấu hiệu nào của ngôn ngữ cơ thể của cả bản thân và người khác. Có thể khi bọn trẻ không nghe lời, bạn tức giận và mũi bạn đỏ lên. Nếu như vậy, bạn cũng có thể suy ra rằng mình cũng như vậy ở văn phòng. Bạn càng nhận thức về ngôn ngữ cơ thể của mình thì bạn càng cảm thấy thoải mái hơn với kĩ năng đối thoại của mình. Và khi bạn phát triển khả năng chú ý đến những gợi ý phi ngôn ngữ từ người khác thì hãy thử những kĩ năng khác để người khác chú ý đến bạn, hãy xem kĩ năng nào hiệu quả, kĩ năng nào không.

Giao tiếp cũng cần những khoảng lặng và bạn sẽ cảm thấy thoải mái hơn. Đừng quên giữ im lặng khi cần.

Hãy tập trung vào người khác và không chú ý đến bản thân mình nữa. Bạn sẽ thể hiện được năng lượng tích cực trong cả quá trình và phát triển khả năng của mình để đồng cảm với người khác.

Bối cảnh toàn cầu ngày nay yêu cầu chúng ta dành thời gian để tìm hiểu về khán giả của mình. Chúng ta cần học cách liên hệ với những nền văn hóa khác, chú ý hơn xem những động thái của chúng ta được những người khác đánh giá ra sao. Thậm chí trong cùng một nền văn hóa, mọi người cũng có thể đưa ra những quan điểm có thể tạo ra mâu thuẫn không cần thiết. Người ta không thể kì vọng bạn lường hết được từng tình huống có thể xảy ra nhưng nếu bạn thực sự dành thời gian nghiên cứu các kĩ năng đối thoại thì bạn cũng có nhiều kĩ năng để giải quyết những tình huống khác nhau. Những kĩ năng này đều nâng cao chất lượng cuộc sống của bạn và bạn sẽ đem lại cho chính mình nhiều cách để cải thiện mối quan hệ của mình. Điều này sẽ đem lại thành công to lớn hơn trong kinh doanh cũng như nhiều niềm vui hơn trong

đời sống riêng tư của mình.

[1] Godfather: một tác phẩm rất nổi tiếng của nhà văn Ý Mario Puzo, cuốn tiểu thuyết đã được chuyển thể thành phim và bộ phim cũng nổi tiếng không kém. Nhân vật chính bố già Vito Corleone là một thủ lĩnh lạnh lùng, quyết liệt và không thương xót với những kẻ chống lại ông ta.

[2] CPA: certified public accountant.

Bán hàng có mục tiêu

Hãy nhớ lại lần cuối người bán hàng đến tận nhà bạn cố gắng bán cho bạn sản phẩm gì đó mà bạn chưa bao giờ có ý định mua. Hay khi một người bán ô tô mời bạn mua những linh kiện không cần thiết với mình chút nào. Đừng lãng phí thời gian của mình hay của khách hàng với những kiểu bán hàng như vậy. Hãy gây dựng nền tảng khách hàng lâu năm bằng cách thể hiện bạn hiểu khách hàng muốn và cần gì.

Rắc rối với những giả định

Mỗi người có cách nhìn nhận vấn đề khác nhau. Nếu bạn nói với một đồng nghiệp rằng bạn sẽ hoàn thành bản báo cáo "sớm" thì người đồng nghiệp đó có thể trông chờ bạn đặt bản báo cáo lên bàn anh ta/cô ta vào cuối ngày trong khi "sớm" với bạn có nghĩa là cuối tuần. Do vậy, hãy nói rõ ràng để tránh làm người khác kì vọng quá nhiều.

Nên nói gì khi bất đồng ý kiến

Thật chẳng dễ dàng gì khi phải đối mặt với quyết định nào đó của sếp nhất là khi sếp từ chối tăng lương hay thăng chức cho bạn. Hãy dành một khoảng thời gian chuẩn bị và tổ chức cuộc họp với sếp để thảo luận lý do bạn không được thăng chức và nói với sếp mong muốn thực sự của mình. Cân nhắc mình nên bàn vấn đề gì, áp dụng kĩ năng nào để có nhiều cơ hội đạt được điều đó sau này. Hãy cân nhắc việc đề nghị sếp trở thành người hướng dẫn mình trong công việc.

Cố gắng lắng nghe để lấy thông tin và những ý kiến chỉ trích giúp mình tiến bộ. Hãy tự nhủ: "Đây là điều khó khăn nhưng là thứ mình cần phải nghe."

Hãy gạt sang bên sự chỉ trích không công bằng chỉ với một câu nói đơn giản: "Tôi rất tiếc khi ông thấy như vậy" hay "Tôi rất tiếc khi ông cảm nhận như vậy." Đừng bao giờ nói "Anh chưa bao giờ ủng hộ tôi cả và rõ ràng như vậy đấy" hoặc "Anh lúc nào cũng chỉ trích công việc của tôi". Hãy cố gắng nói: "Tôi không nhận thấy đóng góp của mình được thừa nhận." Hãy trở thành người biện hộ tài ba cho chính mình. Ví dụ như: "Theo những gì ông nói, tôi đánh giá cao việc ông coi tôi không phải người cùng đội. Nhưng tôi nghĩ tôi vẫn là một thành viên. Khi tôi chỉ ra những nỗi lo với một dự án thì tôi đang

hướng tới sự thành công lâu dài của nó. Tôi không có ý tiêu cực dù có thể ông thấy tôi như vậy. Chúng ta có thể thảo luận về những nỗi lo này để ông không hiểu nhầm ý tôi được không?”

Hãy nhớ rằng: “Can đảm là cách chống lại sự sợ hãi, làm chủ sợ hãi chứ không phải né tránh.” (Mark Twain)

Một cái tên ẩn chứa những gì?

Thật khó để tạo ấn tượng tốt hay xây dựng mối quan hệ lâu dài khi bạn hỏi tên ai đó đến lần thứ hai, thứ ba hay thứ mười. Tìm hiểu người mình nói chuyện cũng bắt đầu bằng việc biết tên của họ và đó là cách duy nhất để tạo dựng mối quan hệ thấu hiểu lẫn nhau. Tên là dấu ấn cá nhân và ai cũng thích nghe người khác gọi tên mình. Nếu bạn không biết cách phát âm tên ai đó thì hãy hỏi một cách lịch sự. Không có gì tồi tệ hơn việc liên tục phát âm sai tên của người khác.

Khi bạn chào một đối tác kinh doanh, khách hàng hay nhân viên mới bằng họ của người đó, một lần nữa bạn nhấn mạnh sự quan tâm của mình. Tương tự, khi bạn gọi ai đó (nhân viên của bạn hay bọn trẻ con) bằng tên của họ thì bạn đã tạo ra một cuộc đối thoại nghiêm túc và ý nghĩa rồi đấy.

Tận dụng tối đa các sự kiện

Đầu tư thời gian và tiền bạc để tham gia một hội thảo hay một cuộc họp đoàn thể nào đó là cách để có được khách hàng tiềm năng và khuếch trương hình ảnh. Thay vì “làm việc” trong một căn phòng, bạn hãy xem xét tới việc biến một dịp gây dựng quan hệ thành khả năng có được một vài mối quan hệ quan trọng. Hãy xem cách làm của ông Lee Maclntire - kĩ sư kiêm chủ tịch và giám đốc điều hành của CH2M Hill:

“Từ một gã trai bang Nebraska (Trung Tây nước Mỹ), nhút nhát đến độ thà đi quanh quẩn còn hơn phải hỏi thăm tại bộ phận lễ tân, tôi đã học được cách chọn lấy năm người nên tiếp xúc từ danh sách khách mời ở bộ phận đón tiếp. Sau đó, tôi nhanh chóng tìm ra năm người này, nói lên ý kiến của mình rồi tự thết đãi mình - sau đó tôi đi.”

Nếu bạn đang đấu tranh với chính mình để gặp gỡ những người xa lạ hoặc chưa bao giờ biết làm sao cho đúng để mở đầu câu chuyện hoặc giữ cho cuộc trò chuyện liền mạch, thì bạn hãy dành thời gian để đọc cuốn The Fine Art of Small Talk của tôi hoặc làm như ông Lee Maclntire và coi đó là phương châm của mình: “Tôi phát hiện ra một câu hỏi khiến cho cuộc nói chuyện liền mạch, luôn tươi mới và tạo ra những câu chuyện thú vị, đó là: ‘Anh thành công rồi - anh có nhớ lần nghỉ giải lao dài hoặc có ý nghĩa quan trọng của mình không?’”

Khi ai đó trở nên đối nghịch

Nếu một người tham dự buổi thuyết trình của bạn trở nên đối nghịch thì tốt nhất là hãy chấp nhận lời nhận xét của người đó và nói: “Ai cũng có quyền nêu ý kiến của mình. Tôi tôn trọng ý kiến của anh ngay cả khi tôi không đồng ý với ý kiến ấy. Cảm ơn anh đã nêu ra quan điểm không đồng tình nhưng tôi mong ai cũng có cơ hội đặt câu hỏi.” Nếu người đó tiếp tục tỏ vẻ đối nghịch thì có thể bạn phải yêu cầu người đó ra ngoài nhưng hãy cố gắng xoa dịu tình hình trước khi bạn phải dùng đến cách này. Lúc này sự hài hước có thể sẽ hữu ích, nếu không thì hãy kiên quyết nhưng lịch sự. Bạn có thể nói điều gì đó đại loại như: “Tôi lấy làm tiếc vì anh không thích chủ đề này nhưng đây là chương trình họp đã được chúng ta lên kế hoạch cho ngày hôm nay.”

Nâng cao lợi thế của bản thân

Bạn hãy cố gắng để có mối liên kết với người phỏng vấn. Hãy tìm kiếm “những thông tin miễn phí”: nhận xét về các bức ảnh, những cuốn sách, văn bằng chứng chỉ, kỉ niệm chương, đồ treo tường hay những điều liên quan đến người phỏng vấn hoặc văn phòng của họ mà qua đó bạn có thể thể hiện niềm thích thú thực sự của mình. Người bạn của tôi, chị Danielle Deutsch thấy lời khuyên này vô cùng hữu ích. Là sinh viên mới tốt nghiệp trường Đại học Michigan, chị được phỏng vấn ứng tuyển vào công việc đáng mơ ước tại văn phòng ACLU ở San Francisco. Nhờ đam mê lịch sử nghệ thuật, Danielle đã chú ý đến bức tranh hiển thị trong chế độ bảo vệ màn hình máy tính của nhà tuyển dụng. Điều này mở ra cuộc đối thoại về niềm đam mê của hai người với nghệ thuật. Mối quan hệ nhanh chóng được thiết lập và Danielle đã có được công việc trong mơ của mình.

Hãy phàn nàn đúng lúc, đúng chỗ

Hãy quan tâm chân thành; phải hoàn toàn và thực tâm chú ý đến những điều người khác nói với mình.

Nhìn nhận sự hiểu nhầm một cách bình tĩnh và chuyên nghiệp.

Đề xuất giải pháp khi có thể.

Thực hiện cam kết cá nhân để có được giải pháp đồng thuận - ở bất cứ nơi nào có thể.

Xác nhận giải pháp cùng các vấn đề cụ thể đúng lúc.

Cảm ơn người khác vì họ đã dành thời gian tham gia và đóng góp ý kiến.

Làm theo những điều đã được thống nhất.

Đối phó với người không thân thiện

Không quan trọng người khác phản ứng ra sao, hãy chú ý đừng để mình bị mất cân bằng. Hầu hết mọi người đều thân thiện và vui vẻ tham gia vào câu chuyện của bạn nhưng nếu bạn gặp phải người không muốn hòa đồng thì

cũng đừng quá nặng nề. Hãy luôn bình tĩnh và làm chủ tình huống một cách tốt nhất.

Chủ động lắng nghe

Đừng quên cho người phỏng vấn có dịp nói. Chủ động lắng nghe giúp bạn bình tĩnh lại vì sự tập trung không còn hướng vào bạn nữa mà hướng vào người khác. Nếu bạn không trấn áp được sự hồi hộp thì bạn có thể bỏ qua những gợi ý của người phỏng vấn, điều này giúp bạn có thể điều chỉnh lại cách tiếp cận và có được công việc đó.

Những khoảng lặng hiệu quả

Những từ đệm như "ừm", "à" thường gặp trong giao tiếp, chẳng hạn trong một bài thuyết trình, một buổi đàm phán, một buổi phỏng vấn, giao tiếp với mọi người hay khi chào hàng. Có vẻ như bản chất của con người là lấp đầy khoảng trống trong giao tiếp, và chúng ta đều tự mình làm điều đó. Những từ đệm điển hình trong giao tiếp như "anh biết đấy," "kiểu như," "và điều đó," "ý tôi là," "hay điều gì đó tương tự" "vào lúc này," "về cơ bản thì," "lúc này hay lúc khác,"…

Tạm ngưng là cách tốt nhất để tránh lấp những khoảng lặng và để không phải nói "ừm, "à" nữa. Tạm ngưng để có bài thuyết trình đúng lúc và giúp những tư duy được hoàn chỉnh. Khoảng lặng sẽ giúp bạn có được phong cách thoải mái và lịch thiệp hơn.

Xoay chuyển rắc rối

Khi cuộc trò chuyện bắt đầu "hạ nhiệt" thì bạn có cơ hội chỉ ra vấn đề đó hiệu quả và tích cực hơn. Bạn có thể nói: "Tôi thực sự muốn chúng ta hãy ngồi xuống và cố gắng cùng nhau giải quyết vấn đề này." Nếu người kia có vẻ dịu đi, hãy thực hiện những cử chỉ thể hiện sự bình tĩnh như bắt tay hay đặt tay lên vai, thể hiện bạn sẵn sàng đàm phán. Nếu cần, hãy lên kế hoạch cho buổi họp sau, khi cả hai đã thực sự bình tĩnh.

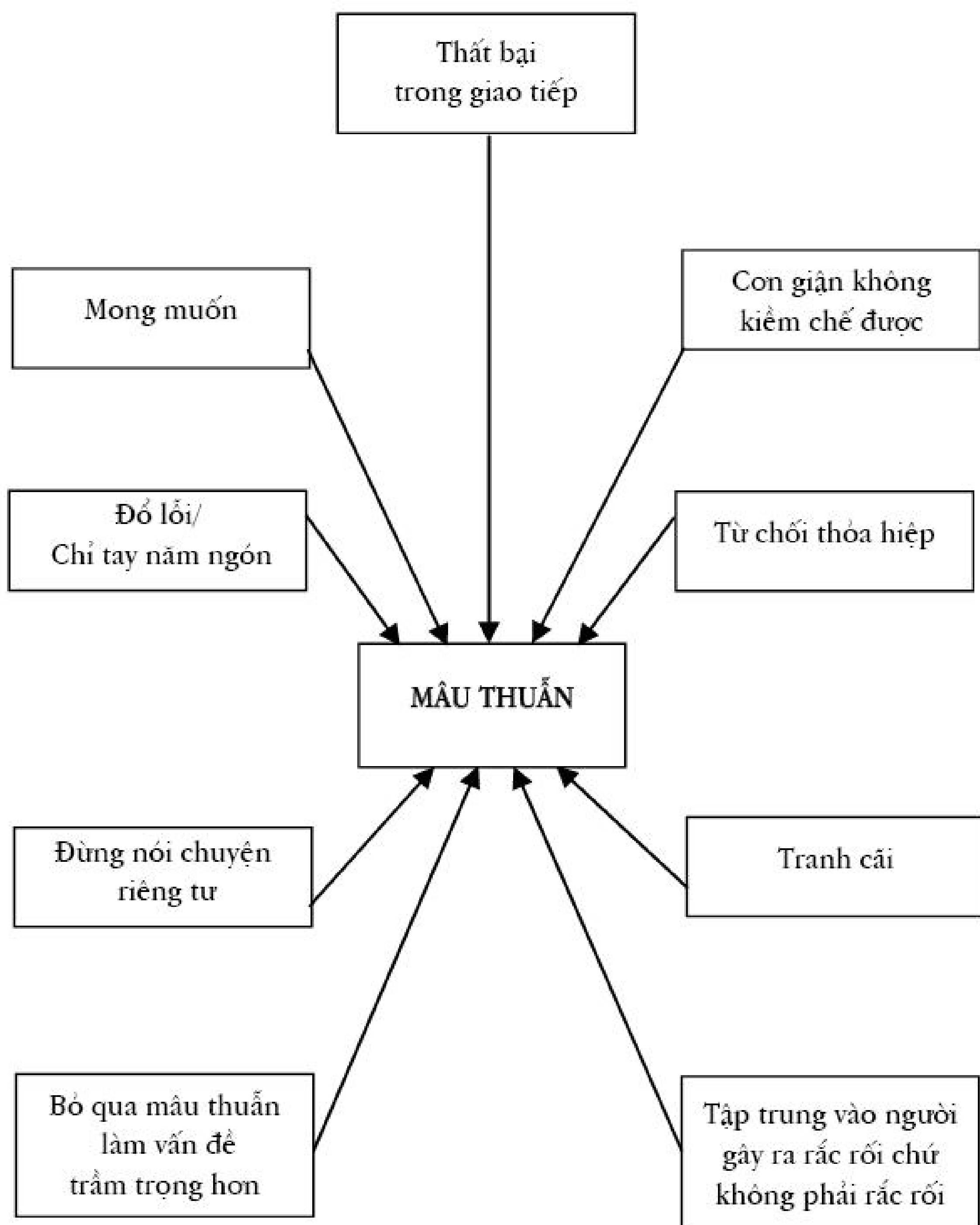
Tự răn

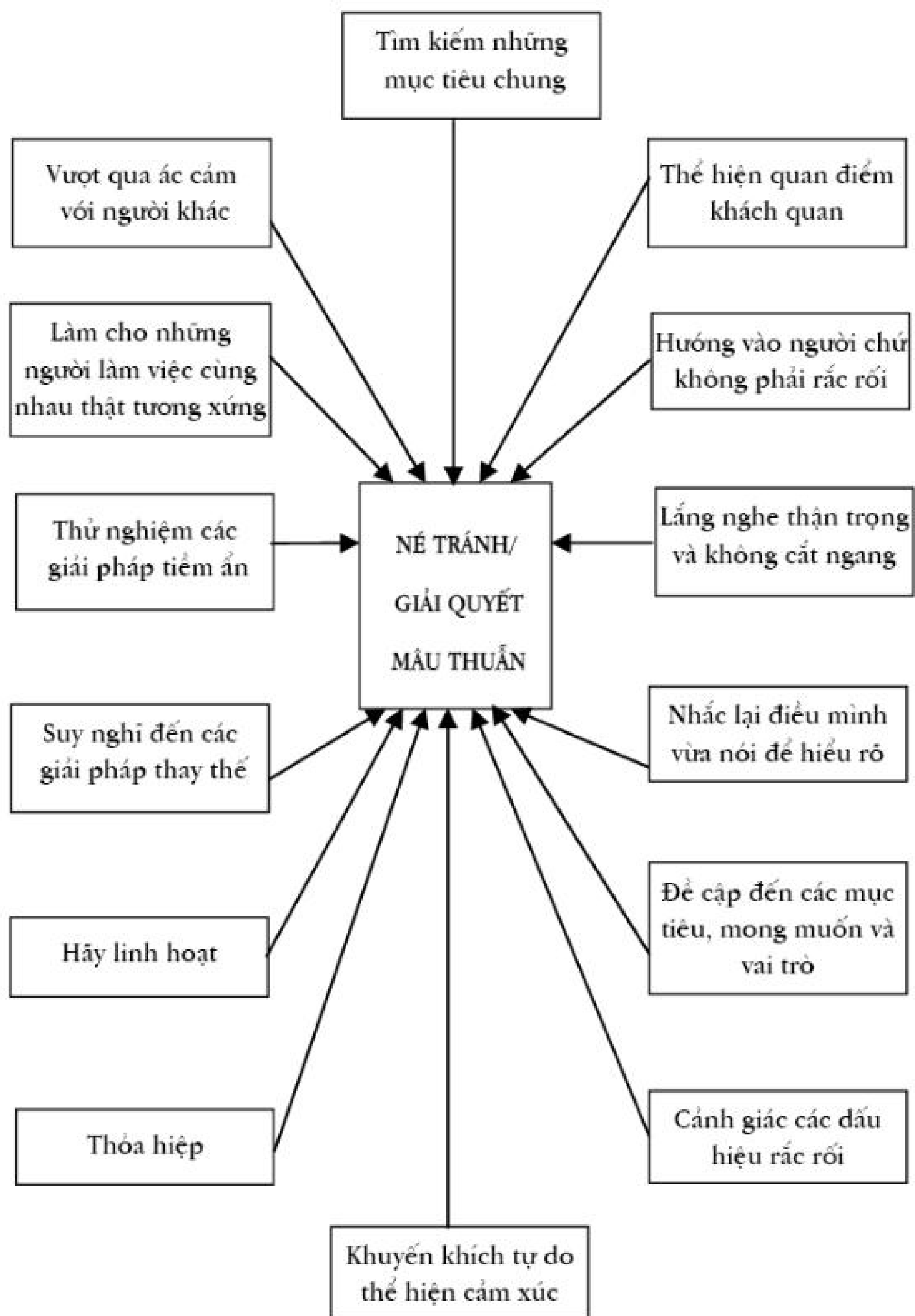
Bạn hãy quan sát ngôn ngữ cơ thể và những tín hiệu không lời, nhưng hãy chú ý để hiểu được những thông tin ẩn chứa trong đó. Ví dụ như bạn có thể coi cơn tức giận của đồng nghiệp là nhằm vào bạn, trong khi đơn giản là người đó có một ngày làm việc không suôn sẻ. Khi nghi ngờ cảm xúc và suy nghĩ của người khác, hãy hỏi người ta.

Mâu thuẫn giữa bạn và nhân viên

Khi bạn cảm nhận mâu thuẫn hay rắc rối nào đó phát sinh giữa mình và nhân viên thì hãy giải quyết sớm trước khi rắc rối ấy trở nên tồi tệ hơn. Bạn càng để vấn đề trầm trọng hơn thì càng khó giải quyết. Hãy cố gắng hiểu cảm giác

và quan điểm của nhân viên. Trước khi đưa ra lời nhận xét về hành động của nhân viên, bạn cần lắng nghe vấn đề "bằng cả hai tai". Hãy bình tĩnh và tìm cách nói chuyện thẳng thắn kịp thời. Lặp lại điều bạn cho rằng mình đã nghe thấy để nhân viên tin tưởng bạn một cách tuyệt đối. "Vì tôi đã lắng nghe anh trình bày nên tôi hiểu rằng anh cũng nản lòng rồi. Có phải vậy không?" Hãy mạnh mẽ nhưng quả quyết khi nào có thể. Bạn chắc chắn không muốn rúm ró lại và để nhân viên "trèo lên đầu mình", nhưng bạn càng lắng nghe nhiều thì bạn càng tránh được mâu thuẫn phát sinh, thậm chí có khi bạn phải từ chối yêu cầu của nhân viên. "Thật không may, vì điều kiện kinh tế hiện tại mà chúng tôi không thể thăng cấp cho anh trong thời gian này." Nếu nhân viên phản ứng rằng "Nếu không phải bây giờ thì là bao giờ?" và bạn cũng không biết thì hãy nói: "Tôi không thể nói được. Tôi sẽ phải xem mọi việc ra sao đã" hoặc "Xin lỗi, nhưng tôi không dám chắc về điều anh đang mong đợi." Nếu bạn bị bắt buộc phải đưa ra một câu trả lời ngay lập tức và bạn không muốn có quyết định vội vàng thì hãy nói: "Nếu anh cần câu trả lời ngay bây giờ thì câu trả lời sẽ là không." Nếu bạn không chắc thì có thể nói: "không phải bây giờ" hoặc "không phải thời điểm này." Nói "không phải bây giờ" và thay đổi câu trả lời thành đồng ý dễ hơn nhiều so với việc mới đầu nói đồng ý và sau đó nói không đồng ý. Và nếu chân thành thì câu trả lời "không phải lúc này" là một cách khác để nói không.


Thất bại
trong giao tiếp
Mong muốn
Cơn giận không
kiềm chế được
Đổ lỗi/
Chỉ tay năm ngón
Từ chối thỏa hiệp
MÂU THUẪN
Đừng nói chuyện
riêng tư
Tranh cãi
Bỏ qua mâu thuẫn
làm vấn đề
trầm trọng hơn
Tập trung vào người
gây ra rắc rối chứ
không phải rắc rối




Cách né tránh/Giải pháp dành cho biểu đồ mâu thuẫn

Phép xã giao được các chuyên gia sử dụng

Khi ăn sáng, có thể bắt đầu cuộc đối thoại về công việc khi cà phê được rót ra.

Khi ăn trưa, trước khi gọi đồ ăn, bạn có thể trò chuyện và sau đó mới bàn tới công việc.

Khi ăn tối, chủ nhà nên bắt đầu cuộc nói chuyện bằng lời giới thiệu về công việc.

Kiểm soát thời gian trong họp hành

Thời gian của mọi người rất quý giá và nếu bạn lên kế hoạch cho quá nhiều cuộc họp không hiệu quả thì mọi người sẽ cảm thấy khó chịu. Điều này có nghĩa là bạn không chỉ cẩn thận lên kế hoạch cho các cuộc họp mà bạn còn phải yêu cầu mọi người đến đúng giờ nữa. Nếu bạn vẫn tiếp tục chờ đợi những người đến muộn thì những người đến đúng giờ sẽ cảm thấy bị coi thường. Khi "chuyên gia" đến muộn không nắm được thông tin từ đầu cuộc họp thì lần sau chắc chắn họ sẽ đến đúng giờ.

Hãy luôn công bằng cũng như thận trọng đối với thời điểm bạn kết thúc cuộc họp. Đó là cách duy nhất để mọi người giữ kế hoạch làm việc và họ sẽ đánh giá cao rằng bạn coi trọng thời gian của họ. Khi đến lúc kết thúc, bạn hãy lên kế hoạch cho cuộc họp khác để kết thúc chương trình làm việc của bạn nếu điều này là cần thiết.

Ứng phó với sếp khó tính

Nếu sếp của bạn không phải là người dễ hợp tác thì anh ta/cô ta có thể thuộc một trong số các kiểu người sau: người khó chịu, kém cỏi, lập lờ hoặc chỉ là một kẻ độc đoán.

Có các cách giúp bạn tìm ra giải pháp kịp thời. Đừng nên thể hiện ý kiến kiểu như "Đây chính là điều tôi muốn" mà nên nói "Đây là cách tôi có thể giúp anh." Hãy áp dụng cách tiếp cận thể hiện sự đồng tình. Ví dụ, hãy nói với sếp là "Tôi vẫn đang cân nhắc liệu anh có nghĩ đến cách giúp chúng tôi làm việc cùng nhau hiệu quả hơn không." Cách tiếp cận thể hiện sự đồng tình chỉ ra hướng đi cho cuộc trò chuyện trong khi vẫn giúp sếp giải quyết công việc triệt để.

Thật khó khăn khi một ông sếp phải tranh luận với một nhận xét kiểu như "Khi anh yêu cầu tôi thiết kế vật mẫu vào phút chót thì thực sự tôi thấy rất khó khăn để có thể thực hiện được một cách xuất sắc nhất… Tôi muốn dành nhiều thời gian nghiên cứu để có bản kế hoạch hoàn chỉnh hơn. Nếu chú tâm đến công việc nhiều hơn, tôi nghĩ mình có thể cải thiện được kết quả dành cho khách hàng." Vị sếp thiếu kiên nhẫn và không có đầu óc tổ chức có thể sẽ bị nhân viên đặt câu hỏi: "Ông cần những gì để hoàn thiện bước tiếp theo?" chứ không phải câu hỏi như "Ông cần tôi làm gì để khởi động bước tiếp theo?"

Nếu bạn đề nghị tổ chức một cuộc họp thì hãy nói: "Tuần này tôi muốn gặp ông để thảo luận một số ý kiến của tôi về cách chúng ta có thể khiến cho công việc hiệu quả hơn. Liệu thứ Ba có phải là ngày thích hợp hay không?" Người nào có thể từ chối với câu hỏi như vậy?! Hãy tránh những câu kiểu như "Có

thể ông không nhận ra rằng…" hay "Có thể ông không nhận thức được rằng…" hoặc "Có thể ông không có ý định…"

Hãy đề phòng những e-mail viết vội vàng trong khi giận dữ. Những bức e-mail như vậy có thể tạo ra thảm họa đấy, và cũng không khắc phục được gì khi thảm họa thực sự đã xảy ra. Cải thiện khả năng kiểm soát thời gian của bạn

Thể hiện năng lượng tích cực

Bạn có được người khác nhớ đến không?

Có một cách khác để thể hiện năng lực tiềm ẩn tích cực, đó là hãy làm cho người khác nhớ đến mình. Có ba lời khuyên nho nhỏ để người khác nhớ đến bạn:

1. Nếu bạn không muốn ăn mặc lòe loẹt khi đi giao dịch thì có thể mặc bộ quần áo nào đó thật đặc biệt. Hãy cẩn thận lựa chọn trang phục để nổi bật một cách nhẹ nhàng. Bạn có thể đeo một chiếc cà-vạt hay một món đồ trang sức có thể coi như một điểm nhấn trong trang phục.

2. Hãy lặp đi lặp lại tên bạn, tên công ty của bạn và/hoặc tên sản phẩm của công ty bạn khi thích hợp. Coi thông tin này là những "lời nói chủ chốt" trong cuộc giao tiếp của bạn sẽ giúp những người bạn gặp cảm nhận thấy "năng lượng" trong bạn dễ dàng hơn. Tuy nhiên, hãy thận trọng. Lặp đi lặp lại thông tin cá nhân có thể là điều không dễ thực hiện nếu bạn thiếu sự khôn khéo. Hãy chắc mình tận dụng những cơ hội này một cách khôn ngoan.

3. Hãy tìm một câu chuyện ngắn gọn nhưng hấp dẫn để kể về bản thân hay công việc của mình. Người đối diện chắn chắn sẽ nhớ đến bạn nếu bạn làm họ liên tưởng đến một câu chuyện lạ thường. Nếu bạn không chắc liệu câu chuyện của mình có thú vị hay không, hãy thử hỏi bạn bè hay đồng nghiệp của mình xem sao và hãy chỉ kể chuyện nếu có liên quan đến cuộc nói chuyện của bạn."

Người được tuyển dụng:Bí quyết để được nhà tuyển dụng chú ý

Để có một buổi phỏng vấn thành công, chỉ cần bạn cảm thấy thoải mái với cách thể hiện bản thân mình nhưng việc thể hiện nhiều hay ít trong tình huống này là cách nhanh nhất để bị sa thải thậm chí ngay cả trước khi bạn nhận được việc! Hãy làm theo những lời khuyên trong các chương khác về việc chuẩn bị câu trả lời và quan sát ngôn ngữ cơ thể của mình nhưng quan trọng hơn là làm theo lời khuyên trong chương này về việc thể hiện năng lượng tích cực. Nếu năng lượng của bạn tiêu cực, bạn quá xấu hổ hoặc có cảm giác bị khống chế thì bạn khó có thể thấy thoải mái như ở nhà. Tuy nhiên, đừng lo lắng quá, bạn chỉ cần bỏ ra chút ít công sức để thể hiện mình trong buổi phỏng vấn mà thôi. Nếu bạn dành thời gian làm việc và khám phá điểm bạn cần hoàn thiện - thì

hãy tự ghi hình mình hoặc hỏi bạn bè, đồng nghiệp để có được ý kiến trung thực nhất - bạn có cơ hội tuyệt vời thể hiện công việc trong mơ của mình.

Tuy nhiên, hãy nhớ rằng đừng thấy người làm chủ cuộc phỏng vấn mà cho rằng người đó có khả năng có năng lượng tích cực. Không quan trọng việc bạn nhận được điều gì từ người phỏng vấn - khoanh tay, khoát chân hay đảo mắt - để lúc nào năng lượng và ngôn ngữ cơ thể của bạn cũng tích cực. Đây là lúc bạn không muốn người khác lặp lại ngôn ngữ cơ thể của chính mình. Có thể bạn sẽ thấy ngạc nhiên vì người phỏng vấn đột nhiên trở nên thoải mái hơn và bắt đầu bắt chước ngôn ngữ cơ thể của bạn.

Người phỏng vấn: Để ứng viên tài năng nhất hứng thú với công việc

Các phỏng vấn viên thường quên rằng họ cũng muốn được ứng viên phỏng vấn ngược lại. Bạn đang thuyết trình về công ty mình cho từng ứng viên vào phỏng vấn và nếu năng lượng của bạn tiêu cực thì rất có thể bạn sẽ để vuột mất ứng viên tài giỏi nhất dành cho công việc đó. Hãy cố đừng đưa ra những câu hỏi theo khuôn mẫu kiểu như “Điểm yếu lớn nhất của anh là gì?” hay “Năm năm tới anh có nguyện vọng làm gì?” Hãy đưa ra những câu hỏi dành riêng cho từng ứng viên. Điều bạn cần làm chỉ là có nhìn nhanh bản sơ yếu lí lịch của ứng viên trước buổi phỏng vấn để có thể đưa ra những câu hỏi làm ứng viên thấy thoải mái. Hãy lắng nghe chăm chú những câu trả lời bạn nhận được và đừng bao giờ sử dụng điện thoại trong khi phỏng vấn nếu không thực sự cần thiết.

Trong khi việc có thái độ tốt làm ứng viên mất trạng thái cân bằng thì cũng “làm khó” những người tài năng nhất. Kết quả là công ty sẽ có lợi nếu có thể thu hút được những người tài năng nhất.

Ngôn ngữ cơ thể quyết đoán

Khi ai đó quyết đoán thì người đó sẽ có giao tiếp bằng mắt với bạn, đó là biểu hiện của sự chân thành. Khi một người bắt chước ngôn ngữ cơ thể và cử chỉ của bạn thì đó là thời điểm thích hợp. Một người quyết đoán sẽ đứng thẳng và chắc trên hai chân, đối diện trực tiếp với người khác. Giọng nói quyết đoán thường vừa phải, bình tĩnh và, thể hiện sự tự tin với những điều người đó nói ra trong khi một người lên giọng hay một giọng cao lại thể hiện sự không chắc chắn hay sự dối trá.

Những bí mật và kết quả

Bạn có nhớ chương trình “Những người bạn và gia đình” của MCI không? Chương trình này giới thiệu định nghĩa về tiếp thị sản phẩm, trong đó khách hàng nào mang đến khách hàng mới cho công ty sẽ được hưởng ưu đãi. Như bạn thấy sáng kiến này có thể được truyền tải trong một câu. Bí mật có thể được bật mí chỉ trong vài giây. Nếu một trong số các nhân viên của MCI tiết

lộ cho bên những đối thủ cạnh tranh của MCI như AT&T hay Sprint biết điều này trước khi thông tin chính thức được đưa ra thì MCI sẽ chịu tổn thất nặng nề.

Quá trình thông tin

Khi bạn để đồng nghiệp biết mình sẽ về sớm để “cắt tóc hoặc “đón con” là lúc bạn tiết lộ quá nhiều thông tin rồi đấy. Bạn nên nói những gì nơi công sở và lúc nào nên nói? Và bạn nên tiết lộ bao nhiêu thông tin cá nhân? Có một phương châm rất hay, đó là đồng nghiệp không thích nghe bạn kể trải qua cuộc phẫu thuật ra sao cũng như trò chơi đá bóng của con gái bạn thế nào.

Bạn cũng không nên coi công sở là nơi để xả stress. Bạn chỉ nên chia sẻ những khó khăn về các mối quan hệ hay tiền bạc với một số người, tại thời điểm và hoàn cảnh thích hợp. Giữ bí mật là một yếu tố quan trọng trong quan hệ với đồng nghiệp bởi những câu chuyện ngồi lê đôi mách có thể ảnh hưởng xấu đến sự tin cậy.

Kết thúc một buổi phỏng vấn tuyển dụng

Có rất nhiều người tìm việc muốn biết: “Tôi nên nói hay hỏi gì khi kết thúc một buổi phỏng vấn?” Câu hỏi đưa ra sẽ giúp bạn nhiều điều đó là: “Anh có thể vui lòng chia sẻ với tôi quá trình lựa chọn còn lại diễn ra như thế nào không?” Đây chính là cái tôi gọi là “câu hỏi ngồi lại bàn bạc” chứ không phải là câu hỏi “bàn trong hội trường”. Người đưa ra quyết định sẽ phải mất mấy phút mới đưa ra câu trả lời cho bạn được.

Câu trả lời cần có những ý sau:

- ¾ Số người mà Công ty đã phỏng vấn (ví dụ có thể nói như “Anh là người đầu tiên chúng tôi phỏng vấn” và “Chúng tôi đã gặp nhiều ứng viên lắm rồi.”)
- ¾ Bạn sẽ phải trở lại phỏng vấn khoảng bao nhiêu lần nữa.
- ¾ Người chịu trách nhiệm chính đưa ra quyết định lựa chọn bạn chưa từng gặp.
- ¾ Khoảng thời gian của cả quá trình là bao lâu.
- ¾ Nếu họ trả lời là “Chúng tôi đang trong quá trình lựa chọn” thì bạn nên cân nhắc tìm cơ hội khác. Nếu câu trả lời là “Chúng tôi phỏng vấn anh rất kỹ vì chúng tôi đánh giá cao phẩm chất của anh dù trước đây chúng tôi đã gặp bảy ứng viên rồi.”
- ¾ Khi gần hoàn thành phần phỏng vấn, hãy hỏi: “Anh cảm thấy vị trí ứng cử của tôi tại thời điểm này thế nào?” Điều này sẽ khiến cho người phỏng vấn phải đưa ra một ý kiến và thể hiện quan điểm của họ. Câu hỏi này không thể hiện rằng bạn đang lo lắng - mà thể hiện bạn rất quan tâm đến công việc, và bạn muốn biết công ty đó nhìn nhận bạn ra sao (có thể

là một ứng viên tiềm năng) nên bạn có cơ hội để cố gắng trong cuộc sống của mình.

Hãy hỏi và bạn sẽ nhận được điều gì đó

Có một vài bí quyết để kết thúc một thương vụ:

- ¾ “Có vẻ như sản phẩm của chúng tôi chính là những gì anh cần để giải quyết những rắc rối về phần mềm. Tôi thực sự rất vui khi làm việc cùng anh để triển khai sản phẩm này trong công ty anh. Chúng ta nên tiến tới làm thủ tục như thế nào nhỉ?”
- ¾ “Tại sao chúng ta không bắt đầu ngay hôm nay nhỉ?”
- ¾ “Tôi có thể chỉ ra các chi tiết cho anh ngay bây giờ nếu thích hợp. Chúng ta bắt đầu chứ?”
- ¾ “Nếu tôi đã giải đáp tất cả các thắc mắc cũng như mối bận tâm của anh rồi thì chúng ta tiếp tục sang phần khác được không?”
- ¾ “Tôi nghĩ sẽ rất hay nếu chúng ta cùng nhau thực hiện điều này. Nhất trí thế được không?”
- ¾

Bạn có luôn trình bày rõ ràng?

Nếu bạn chú ý thấy người đối diện liếc mắt hay nghiêng đầu trong khi bạn nói thì có thể bạn trình bày vấn đề chưa khúc chiết. Nếu bạn không nói rõ ràng, mọi người sẽ rất khó đưa ra phản hồi hiệu quả được. Hãy cố gắng để có thể đối thoại rõ ràng cả bằng lời nói và chữ viết qua những bí quyết sau:

- ¾ Càng ngắn gọn càng tốt. Dù rằng để người khác hiểu thì phải nói nhiều hơn nhưng cũng nên nói rõ ràng. Bạn càng nói nhiều, khả năng người khác hiểu nhầm càng cao. Xem xét thông tin hay hướng dẫn bạn cần đưa ra vài lần. Liên tục sửa chữa cho đến khi bạn có thể nói vừa đủ.
- ¾ Đừng cố gắng cho nhiều ý kiến hay hướng dẫn vào một câu. Nếu câu của bạn ngắn gọn thì các ý sẽ rõ ràng hơn.
- ¾ Nếu người đưa ra hướng dẫn ngừng lại để hướng dẫn người khác cách lắp những thứ này vào với nhau thì chắc chắn người đó sẽ bỏ qua những bước quan trọng.
- ¾ Khi hướng dẫn ai đó thì hãy nói chậm rãi và lắng nghe những lời nói của người kia để hiểu rằng mình đã hướng dẫn rõ ràng. Đừng ngắt lời họ để chứng tỏ rằng mình đã hiểu. Nếu cần, hãy yêu cầu người kia phác thảo các ý chính để xác nhận rằng hướng dẫn của bạn là rõ ràng.
- ¾ Hãy sử dụng những từ ngữ thật rõ ràng, tránh những từ mơ hồ, lập lờ. Nói những từ như “anh ta”, “cô ta” và “họ” có thể làm người nghe bị “nhiễu”. Thay vì nói “sớm”, “thỉnh thoảng” thì hãy nói “Khoảng thứ

Sáu, phòng tôi sẽ cùng phòng Nhân sự kiểm tra lịch phỏng vấn."

- ¾

Tìm hiểu khách hàng của mình

Nhận xét của khách hàng vô cùng quan trọng, ảnh hưởng đến việc bạn giữ được họ hay không nên hãy học cách làm sao thu hút được khách hàng mới và phát huy những yếu tố đáng chú ý. Hãy tạo những bản thăm dò trực tuyến hoặc bằng nhiều dạng khác nhau để tìm hiểu khách hàng nghĩ gì về sản phẩm và dịch vụ của công ty bạn. Điều này sẽ giúp bạn quyết định cần thay đổi điểm nào.

Khảo sát làm tốn thời gian của khách hàng nên hãy đưa ra kiểu khuyến khích nào đó để họ điền vào bản khảo sát, ví dụ như chiết khấu hay miễn phí một mặt hàng cho họ chẳng hạn.

Bạn sẽ đặt cho khách hàng những dạng câu hỏi thế nào? Tôi có một vài ví dụ cho bạn như sau:

Công ty XYZ đáp ứng hoàn toàn nhu cầu và mối bận tâm của tôi.

- * Hoàn toàn đồng ý
- * Đồng ý phần nào
- * Không biết
- * Phản đối phần nào
- * Hoàn toàn phản đối

Tôi mua sản phẩm của Công ty XYZ vì những lý do sau:

- * Giá cả
- * Chất lượng
- * Dịch vụ chăm sóc khách hàng
- * Đặc tính của sản phẩm

Mức độ hài lòng của bạn đối với dịch vụ của Công ty XYZ thế nào?

- * Rất hài lòng
- * Hài lòng phần nào
- * Không biết
- * Chưa hài lòng lắm
- * Rất không hài lòng

Ấn tượng của bạn đối với Công ty XYZ là gì?

- * Rất tích cực

- * Có một số điểm tích cực
- * Không biết
- * Có vài điểm tiêu cực
- * Rất tiêu cực

Bạn muốn nhận được thông tin gì từ Công ty XYZ?

- ¾ Những sản phẩm và dịch vụ mới
- ¾ Những dịch vụ đặc biệt và chiết khấu
- ¾ Các xu hướng trong ngành
- ¾ Những lời khuyên để sử dụng sản phẩm của công ty tốt nhất
- ¾ Lời khuyên hiệu quả để thực hiện việc kinh doanh của bạn
- ¾ Thống kê trong ngành
- ¾ Thông tin về công ty đối thủ

Nếu bạn có thể thay đổi một số sản phẩm của Công ty XYZ thì bạn sẽ thay đổi điều gì?

Dịch vụ nào của Công ty XYZ thay đổi làm bạn hài lòng hơn?

Các phương pháp để trở nên nổi bật

Ghi chép lại những cách làm hiệu quả có thể giúp tiết kiệm tiền bạc và thời gian vào một bản báo cáo. Luôn có tên bạn trong mọi trang của báo cáo.

Hãy luôn dành nhiều thời gian để hoàn thành công việc, chỉ gửi báo cáo đi khi nó thật hấp dẫn và chuyên nghiệp và tìm cách để làm nhiều hơn những gì người ta yêu cầu bạn thực hiện.

Hãy tìm kiếm cơ hội kinh doanh mới khi thích hợp và hãy làm việc nhóm để tìm kiếm nhiều đối tác cho công ty.

Hãy cố gắng học một kĩ năng được đánh giá cao trong tổ chức, hay một vài điều mà những nhân viên khác không thể làm được.

Hãy nghiên cứu những điều riêng tư về khách hàng để họ để ý đến bạn. Bạn có thể tìm hiểu về con cái họ, biết ngày sinh nhật của họ hay tìm hiểu điều gì đó liên quan đến kì nghỉ và nhà hàng yêu thích của họ. Khi trò chuyện với khách hàng, bạn có thể đề cập đến thông tin riêng tư này và hãy cẩn thận đừng quá quan tâm hay xâm phạm đến đời tư của mọi người. Khi khách hàng nói đến bạn trước mặt sếp của bạn có nghĩa là bạn đã có “cơ” được thăng chức, tăng lương hoặc khen thưởng, có khi chẳng cần phải mở lời trước nữa. Khi khách hàng nhắc đến tên bạn trước mặt người khác, bạn có khả năng sẽ có thêm nhiều vụ kinh doanh nữa.

Hãy là người tiên phong và hãy vượt qua khó khăn. Nếu công ty có thể phụ thuộc vào bạn thì sẽ chẳng có lý do gì mà họ lại không tăng lương hay thăng

chức cho bạn cả.

Nếu bạn phạm phải sai lầm nào đó, hãy thận trọng tiếp nhận sai lầm ấy. Bạn sẽ được hưởng lợi về lâu về dài nếu dũng cảm nhận lấy trách nhiệm sửa chữa sai lầm, hơn là đổ lỗi cho người khác.

Không cần biết bạn làm gì cho công ty, nếu bạn than vãn hoặc gặp khó khăn khi làm việc cùng ai đó là lúc bạn đang hạn chế ý chí của chính mình đấy. Hãy nhớ rằng thái độ quan trọng hơn kĩ năng bởi có thể đào tạo kĩ năng dễ dàng hơn thái độ.

Hãy tự coi bản thân như là một cộng tác viên hoặc một người bán hàng luôn phải thể hiện giá trị bản thân. Tốt hơn là hãy thực hiện công việc của mình như thể bạn là chủ sở hữu của công ty và hãy tự hào với tất cả những gì mình đã làm.

Danh sách thành tựu đạt được

Khi lên danh sách, hãy tự đặt ra những câu hỏi về thành quả của mình như:

- ¾ Bạn đã giảm được chi phí hay chưa?
- ¾ Bạn có tăng được số thương vụ bán hàng hay lợi nhuận cho công ty không?
- ¾ Bạn có thu hút được thêm nhiều khách hàng mới hay duy trì mối quan hệ với những khách hàng cũ hay không (điều này có xứng đáng được nhận sự khen thưởng hay không)?
- ¾ Bạn đã tăng được lợi nhuận của công ty chưa?
- ¾ Bạn đã giải quyết được rắc rối của công ty chưa?
- ¾ Bạn có giúp đào tạo nhân sự mới hay không?
- ¾ Bạn có tiết kiệm được thời gian và kết quả là tiết kiệm được tiền bạc hay không?
- ¾ Bạn đã làm được những gì kể từ lần bạn được tăng lương trước?
- ¾ Bạn đã làm được gì hoặc bạn thường làm gì ngoài những điều bắt buộc phải làm?
- ¾ Bạn có làm thêm giờ không?
- ¾ Bạn có được đào tạo thêm điều gì hoặc học thêm được kĩ năng mới để tăng giá trị cho công việc của mình hay không?

Hãy sẵn sàng

Cách hay nhất và đơn giản nhất để vượt qua nỗi sợ hãi nói trước đám đông là hãy chuẩn bị tinh thần tốt, hiểu rõ bài thuyết trình của mình. Tập luyện trước để có thể nói nhuần nhuyễn chủ đề của mình mà không vấp váp gì cả. Ghi nhớ bài diễn văn của mình nhưng đừng bao giờ đọc lại từng từ từng chữ. Bài diễn văn nên dễ hiểu và đừng quá bóng bẩy. Bạn phải hiểu rõ chủ đề mình

trình bày để có thể nói rõ ràng mà không bị lệ thuộc vào những gì đã viết trên giấy. Tuy nhiên, hãy ghi nhớ hai dòng đầu tiên trong bài để tránh bị khớp lúc mới đầu. Điều này sẽ giúp bạn tránh được sự sợ hãi khi bắt đầu.

Hãy tập nói trước gương, trước mặt bạn bè hay có thể thu hình nếu cần thiết. Hãy cố gắng để những lần tập của mình thật thú vị để bạn thấy luôn hứng thú. Một khóa đào tạo diễn thuyết chuyên nghiệp là lựa chọn tốt nhất dành cho bạn.

Trong khi diễn thuyết

Nếu bạn là người lúc nào cũng cảm thấy bình tĩnh cho đến trước khi bước lên bục thuyết trình thì sau đây có một số lời khuyên giúp bạn cảm thấy bình tĩnh trong khi thuyết trình:

Nếu tay bạn run, hãy đặt tay lên tấm giấy trên bục. Nếu không có bục, hãy cầm lấy một tấm thẻ.

Hãy tìm những khuôn mặt thân thiện trong số khán giả ngồi dưới và giao tiếp bằng mắt với họ.

Tưởng tượng khán giả là những người gần gũi với bạn thì bạn sẽ không còn cảm thấy căng thẳng nữa. Lúc ấy, hãy coi khán giả ngồi dưới đều là những người rất yêu quý và ngưỡng mộ bạn.

Hãy đặt một cốc nước để uống trong khi thuyết trình.

Hãy làm tờ giấy ghi chú các điểm quan trọng bằng chữ to, in đậm để bạn có thể liếc nhìn mỗi khi bí.

Tự động hóa hay người máy?

Ai cũng có lần gọi đến dịch vụ chăm sóc khách hàng và đều nhận ra rằng mình không phải đang tiếp xúc với con người. Người ta yêu cầu bạn ấn số để lấy thông tin nhưng chẳng có lựa chọn nào liên quan đến câu hỏi của bạn cả. Nếu bạn muốn công ty mình khác biệt so với những công ty khác trong ngành thì hãy đảm bảo để khách hàng có thể được trợ giúp khi họ cần - một cách nhanh chóng và hiệu quả. Điều này có nghĩa là không chỉ có nhân viên làm việc qua điện thoại hoặc trực tuyến mà còn cần đào tạo đội ngũ này để có thể thực sự giải quyết được rắc rối của khách hàng. Thực tế, nên đào tạo nhân viên chăm sóc khách hàng của bạn để giải quyết nhiều vấn đề hơn là chỉ chú trọng vào một hay hai vấn đề.

Việc thuê và đào tạo đội ngũ nhân viên chăm sóc khách hàng có vẻ tốn kém, nhưng làm được điều đó sẽ tạo ra những khách hàng đặc biệt trung thành. Và đổi lại, những khách hàng này sẽ kể cho nhiều người khác biết đến chất lượng dịch vụ của công ty bạn. Chi phí để hút khách hàng mới đắt gấp năm lần chi phí giữ khách hàng hiện tại. Làm việc cùng bộ phận dịch vụ chăm sóc khách

hàng chuyên nghiệp có thể tạo nhiều lợi nhuận về lâu dài vì họ có thể gây dựng được mối quan hệ lâu bền với khách hàng.

Gây dựng mối quan hệ ảo

Do không nhận ra nên chúng ta đã bỏ qua cơ hội gây dựng mối quan hệ với đồng nghiệp và khách hàng qua môi trường Internet. Nếu bạn có ý định muốn giao thiệp với họ, hãy bắt đầu thật lịch thiệp. Ví dụ như “Jared thân, tôi hi vọng anh thích chuyến đi của mình” hoặc “Gửi chị Burton, khá lâu rồi chúng ta không gặp nhau, hi vọng mọi chuyện của chị vẫn ổn” hay “Cậu khỏe không, Sarah? Tôi hi vọng cậu có thể giúp tôi nghỉ ngơi sau một chuỗi…” Khi hồi âm một e-mail, nếu có cơ hội hãy ghi chú lên e-mail của mình: “Dường như anh đã làm việc chăm chỉ lắm đấy” hoặc “Tôi cũng rất vui khi nhận được thư anh!”

Hãy tỏa sáng trong những cuộc điện thoại hội nghị

Gặp mặt khách hàng và đồng nghiệp trực tiếp tốt hơn nhưng trong thị trường toàn cầu như hiện nay thì không phải lúc nào cũng làm được điều này. Cách hay nhất là một cuộc hội thoại sử dụng công nghệ Skype hoặc điện thoại hội nghị và đây đều là ứng dụng nghe hoặc nhìn. Sau đây là một số bí quyết đảm bảo bạn tạo được ấn tượng tốt nhất có thể khi làm việc với những hội nghị trực tiếp mà không gặp mặt trực tiếp.

Bạn hãy đảm bảo mình hiểu những đặc điểm kĩ thuật của ứng dụng. Điều gì xảy ra nếu bạn ấn nút “tắt tiếng”? Nếu bạn ấn nút “giữ” thì liệu mọi người có nghe thấy nhạc hay không? Nếu bạn ấn nút vào nút phát biểu và lạo xạo với đống giấy tờ, liệu mọi người có nghe thấy được không?

Đề nghị mọi người giới thiệu bản thân khi bắt đầu cuộc gọi và mỗi khi phát biểu. Không phải lúc nào cũng có thể phân biệt giọng mọi người qua điện thoại được.

Chuẩn bị cho cuộc hội nghị qua điện thoại giống như một cuộc họp trực tiếp và kiểm soát thời gian của mỗi cuộc gọi tương tự như họp bình thường.

Tắt điện thoại di động và không làm việc riêng khi tham gia hội nghị qua điện thoại. Hãy tránh tạp âm như tiếng chó sủa, xe chạy hay tiếng ồn tối đa.

Có thể bạn sẽ không đọc được ngôn ngữ cơ thể trong cuộc hội nghị qua điện thoại nhưng bạn vẫn có thể nghe được những gợi ý bằng ngôn ngữ của người tham gia và điều này giúp bạn điều chỉnh phản ứng của mình cho thích hợp.

Nếu có thể, hay điều chỉnh thanh âm và nhịp điệu giọng nói với những bên khác nhau. Điều này sẽ giúp bạn tạo dựng mối quan hệ nhanh hơn.

Khi kết thúc một cuộc gọi, hãy nói cảm ơn mọi người và sử dụng kĩ năng thu lượm được trong chương “Đi đến hồi kết” để kết thúc hội nghị một cách tích

cực.